ACTA ORDINARIA 19-2022. Acta número diecinueve correspondiente a la sesión ordinaria celebrada por la Junta Directiva de la Junta de Protección Social de manera virtual mediante la plataforma tecnológica TEAMS, a las dieciséis horas con diecinueve minutos del día veintiocho de marzo del dos mil veintidós, presidida por la señora Esmeralda Britton González, Presidenta de la Junta Directiva y con la participación de los siguientes miembros, Maritza Bustamante Venegas, Vicepresidente; Urania Chaves Murillo, Secretaria; José Mauricio Alcázar Román, Arturo Ortiz Sánchez, Gerardo Alberto Villalobos Ocampo y Felipe Díaz Miranda.

Ausente con justificación:
La señora Fanny Robleto Jiménez, quien es sustituida por el señor Felipe Díaz Miranda, y la señora Vertianne Fernández López quien es sustituida por el señor Gerardo Alberto Villalobos Ocampo.

Participan de manera virtual mediante la plataforma tecnológica TEAMS los funcionarios: señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General; la señora Marcela Sánchez Quesada, Asesora Jurídica; señor Luis Diego Quesada Varela, en condición de Asesor de Presidencia y la señora Karen Fallas Acosta, de la Secretaría de Actas.

CAPÍTULO I. NOMBRAMIENTO DE VICEPRESIDENTE AD HOC
ARTÍCULO 1. Nombramiento de Vicepresidente Ad Hoc
En razón de la ausencia justificada de la señora Fanny Robleto Jiménez, durante esta sesión; se nombra como Vicepresidente Ad Hoc a la señora Maritza Bustamante Venegas

ACUERDO JD-192
En ausencia justificada de la señora Fanny Robleto Jiménez, se acuerda nombrar a la señora Maritza Bustamante Venegas, Vicepresidente ad hoc, por esta sesión, designación que acepta el señor Ortiz. **ACUERDO FIRME.**

Ejecútese

CAPÍTULO II. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA
ARTÍCULO 2. Lectura y aprobación del orden del día

La señora Marilyn Solano procede a leer el orden del día:

SECCION	TEMA
INICIO	
CAPITULO I	**Aprobación del orden del día**
CAPITULO II	**Frase de reflexión**
CAPITULO III	**APROBACIÓN DE ACTA ORDINARIA 17-2022 y ACTA DE CONSULTA FORMAL 06-2022**

CAPITULO IV	**Informe de la señora Presidenta y Directores (as)**
CAPITULO V	**Avance semanal sobre temas delegados a la Gerencia General**
CAPITULO VI	**TEMAS DE LA GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN**
	Oficio JPS-GG-0446-2022. Propuesta promociones loterías preimpresas segundo trimestre 2022
	Oficio JPS-GG-0356-2022. Propuesta de "CONSIDERANCIONES ESPECIALES"
CAPITULO VII	**TEMAS DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA**
	Oficio JPS-GG-0432-2022. Estados Financieros de Febrero, 2022.
	Oficio JPS-GG-0438-2022. Informe de ejecución presupuestaria a Febrero 2022
	Oficio JPS-GG-0431-2022. Informe de Saldos en Cuentas Corrientes y Caja Única, Febrero 2022.
CAPITULO VIII	**TEMAS EMERGENTES**
	Oficio JPS-CS-150-2022. Informe de quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y agradecimientos (IV Trimestre 2021)
	Oficio JPS-PI-142-2022. Referencia a la Modificación sin afectación presupuestaria #01
	Oficio JPS-AJ-0265-2022. En relacionado con oficio FMVL-GG-0052-2022 de FOMUVEL y en cumplimiento con el acuerdo JD-147 (2022)
	Oficio DFOE-BIS-0196. Criterio relacionado con el nombramiento en propiedad de plazas vacantes en la Unidad de Auditoría Interna

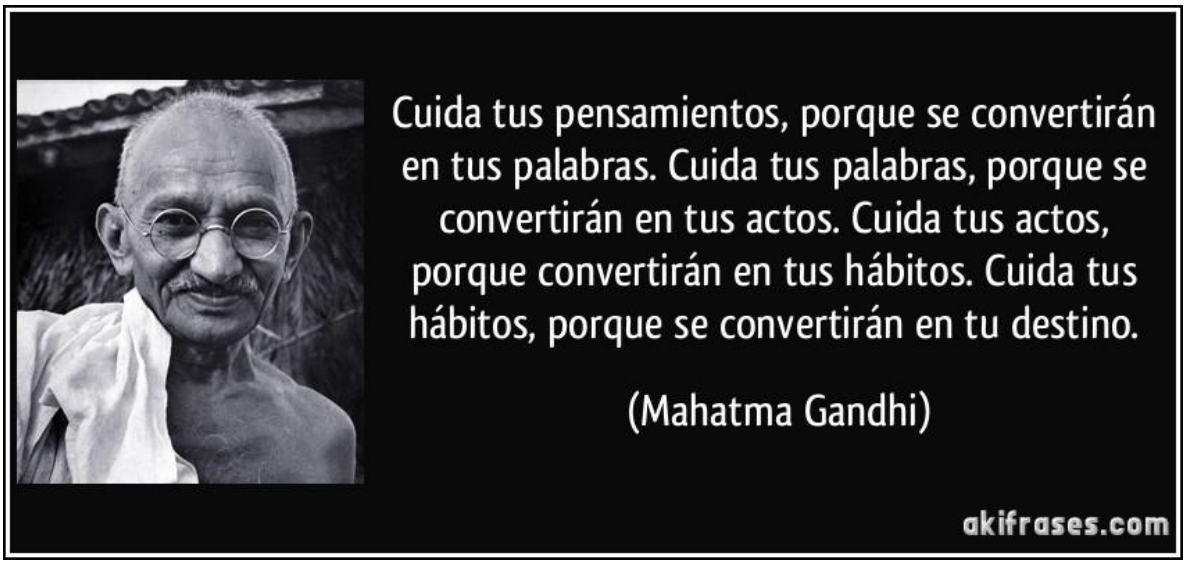
La señora Presidenta somete a votación el orden del día.

ACUERDO JD-193
La Junta Directiva acuerda aprobar el orden del día de la sesión ordinaria 19-2022.
ACUERDO FIRME

Ejecútese

CAPÍTULO III. FRASE DE REFLEXIÓN
ARTÍCULO 3. Frase para reflexión

El señor Luis Diego Quesada presenta la siguiente imagen de reflexión:



El señor Luis Diego Quesada Varela comenta:
Siempre me ha gustado, bueno desde que la escuché por primera vez y me parece que trata de valorar en sí mucho lo simple, talvez por decir algo el primer pensamiento del día que puede definir lo que usted vaya a tener en esas 24 horas o no, gran parte de eso es su carácter, como puede usted de alguna forma perfilarlo desde un pensamiento y todo eso se traduce en si a todas las acciones y todo lo que demás conlleve.

Me gusta, la verdad es una de las frases que más me gusta, y básicamente depende del significado que usted pueda darle en si a los pensamientos que puede depender lo demás, la definición de persona que tenga usted y lo que vaya usted de alguna forma a generarle en si a la sociedad o a usted mismo depende básicamente de eso, de un pensamiento, del cuidado que debe tener usted en un pensamiento.

La señora Presidenta agrega:
Me parece muy profunda la frase, y creo firme mente en eso, creo que cuando las personas los pensamientos que tengan tienen que tener cuidado, con lo que piensan y luego como lo externa, porque a veces los mismos pensamientos jalan las cosas buenas o las cosas malas, dependiendo de lo que estemos enfocados, entonces siempre tener ese cuidado de lo que pensamos, como lo proyectamos, como esto se convierte en palabras, y como se convierte en una realidad, y al final como dice ahí llegan a ser hábitos y llegan a ser lo que forjamos como destino, si siempre estamos pensando que todo nos va salir mal, que no estamos preparados,

que no podemos hacer esto o aquello, eso es lo que somos y en lo que nos convertimos, y así nos ve la gente.

A mí me parece muy importante esa reflexión y que podamos orientarnos siempre a pensar en positivo, a pensar en que las cosas que estamos haciendo lógicamente la estamos haciendo por una razón y la estamos haciendo bien, ser intencionales en eso que estamos pensando que se puede hacer, y hacerlo, y jalar entonces para nosotros esas vibras positivas, cuando uno piensa en que algo que va hacer es positivo y que lo puede lograr, que uno esta objetivamente pensando en esas acciones y las realiza, pues cosas positivas salen y si uno lo piensa de la forma negativa pues es muy probable que también te afecte de forma negativa, por eso es que hay que cuidar, y como dice Diego, desde el primer pensamiento que uno tiene cuando se levanta hasta cuando se acuesta.

Yo siempre trato de que mis primeros pensamientos cuando me levanto es dar gracias a Dios por estar despierta, por estar respirando, por estar viva, por tener salud, por tener una familia; personas queridas, amigos, y para mí esos son mis primeros pensamientos y pedirle a Dios guía para el día. Tratar de que esas acciones positivas guíen nuestro día y así también se vaya forjando nuestro bienestar, nuestro futuro.

El señor Arturo Ortiz Sánchez reflexiona:
A mí lo que me llama la atención de la frase y creo que es así, es que todo inicia en la mente, en la mayoría de las culturas la mente y el corazón son sinónimos, lo que hay en el corazón de la persona, cuando se refieren en las culturas más antiguas al corazón se refiere al ser, a lo que hoy se consideraríamos como la mente humana, y efectivamente todo se origina en la mente, y eso es lo que uno tiene que controlar, porque si uno no lo hace podría suceder que lo que uno está pensando lo lleve a esto que nos presenta ahí Gandhi en su frase, dale cabida a un pensamiento que luego se convierta en una acción ya con palabras y hechos, y que termina siendo eventualmente un hábito que como puede ser positivo, puede ser negativo.

Entonces, definitivamente lo que nosotros tengamos en la mente, que yo diría que en el corazón, es lo que tenemos que cuidar y que sean ojala cosas verdaderamente valiosas, cosas de las cuales uno puede hablar en público, no cosas que sean negativas, que nadie ojala se entere, entonces definitivamente hay que sembrar cosas buenas en el corazón y en la mete, para que de ahí salgan cosas buenas también.

La señora Presidenta acota:
Creo firmemente eso, uno tiene que jalar los pensamientos positivos, porque eso definitivamente nos llenan de buenas vibras y las cosas nos pueden salir de forma mejor, incluso cuando uno les desea bien a otras personas versus cuando le desea mal, eso también como que nos afecta más a nosotros posiblemente a la larga que, a las otras personas, entonces creo firmemente en eso.

La señora Urania Chaves Murillo indica:

Excelente frase, esta frase me lleva a procesos de formación de la mente, como nos formamos, que le estamos dando a la mente, como la estamos alimentando, como nos estamos llenando o buscando llevar en nosotros herramientas que nos permitan ser mejores, herramientas que nos permitan servir, que nos permita convivir con otros, herramientas que nos permitan ser felices, herramientas que nos permitan bendecir; herramientas que nos permitan tener coherencia ente el discurso y los hechos.

La señora Marilyn Solano Chinchilla comenta:
Yo aquí, rescato que está bien que tengamos buenos pensamientos, pero muchos de ellos vienen del subconsciente o del inconsciente, y entonces a donde voy, por ejemplo, cuando uno quiere tener un cuerpo saludable, usted va al gimnasio, usted trata de comer alimentos saludables y se cuida su templo, que es su cuerpo, pero también aquí viene el tema espiritual, emocional, y entonces estos pensamientos van a estar muy ligados a si usted medita, si lo que usted escucha es saludable para su mente, si usted no está con gente toxica, y que si usted no sabe seleccionar.

Cuando uno trata de buscar la paz, de buscar ese equilibrio, los pensamientos positivos afloran, entonces no es el solo hecho de pensar positivo, es sumado a otras acciones, cuando uno va a la iglesia porque le gusta escuchar la palabra de Dios, llámese de la iglesia que sea, todo es integral y coherente, lo que yo digo y lo que hago, y ahí el tema de lo que yo pienso se convierte en acciones.

CAPITULO IV. APROBACIÓN DE ACTA ORDINARIA 17-2022 y ACTA DE CONSULTA FORMAL 06-2022
ARTÍCULO 4. Lectura y Aprobación del Acta Ordinaria 17-2022 Y Acta del Consulta Formal 06-2022.

- Se procede con la revisión del acta ordinaria No. 17-2022.

El señor Luis Diego Quesada Varela comenta:
Por lo menos de forma no, el tema es que se recibe un oficio por parte de Gerencia General recomendando que se valore en sí el tema de los ejes estratégicos vistos por el Comité de PEI, para una eventual aprobación, al final no se aprueba, tampoco se da por conocido el plan de capacitación que es complementario, casi que es un punto aparte, si fue dado por conocido pero los ejes de capacitación no. Entonces si recomendaría tal vez aprobarlo, esa es la consideración, si doña Marcela no tiene alguna observación en cuanto a que tenga que ser un tema aprobado por Junta Directiva, entonces yo recomendaría considerar si se da la recomendación o no.

La señora Marcela Sánchez Quesada aclara:
Doña Esmeralda efectivamente hay una diferencia entre que es un eje estratégico en este caso, un eje de capacitación y lo que es el plan, me parece que la observación que hace Diego si es totalmente razonable, cómo van a probar el plan si no están aprobados los ejes de

capacitación. Entonces desde ese punto de vista si me parece razonable, ahora yo creo que el acuerdo nace a partir de la propuesta que hizo la administración, no sé si la administración por alguna razón lo dejaría afuera o demás, sin embargo, si veo que excepto que ya estuviesen aprobados en otro momento, esos ejes estratégicos de capacitación, si suena totalmente lógico que estén aprobados ambos ejes y el plan para cumplir con esos ejes.

El señor Luis Diego Quesada Varela responde:
Ahí tal vez para darle respuesta a doña Marcela, esos ejes no están aprobados, por lo menos en Junta Directiva no y en el plan también dependían si de la aprobación de esos ejes.

La señora Urania Chaves Murillo consulta:
¿Pero no estaban incluidos en el plan, Diego? Porque a la hora de aprobar el plan si los ejes estaban incluidos ahí, se aprobó todo. Por eso yo creo que se aprobó el plan de capacitación con eso.

La señora Marilyn Solano Chinchilla aclara:
Bueno acordémonos que estos ejes estratégicos fueron solicitados incluso y vistos en el Comité de PEI, aquí yo no sé tal vez don José Alcázar y don Felipe, que son los que al final presentan a la Comisión de Nombramientos, que también ve los informes de gestión de cada uno de los comités, si ya fueron, porque me parece que estos si ya fueron expuestos, me da la impresión y nosotros en PEI, por eso fue a través de un acuerdo de Junta, que se le pidió a capacitación a DTH que lo adaptara, pero aquí don José Alcázar me puede nada más a reafirmar eso.

El señor José Mauricio Alcázar Román indica:
Sí, me parece que ya fueron presentados, por eso creo que si estoy igual que doña Marilyn.

La señora Marilyn Solano Chinchilla agrega:
Y que incluso hay un acuerdo pidiendo esto a DTH.

La señora Presidenta indica:
Si me parece que el acuerdo más bien, había sido en la línea de crear un plan de capacitación, lo que no recuerdo si incluía esos pilares porque ellos fueron los que plantearon ahí para poder hacer el plan, tenía que tener esos pilares, esa parte que mencionaba Diego, entonces no sé, esos ejes estratégicos habría que revisar, porque no recuerdo que nosotros le pidiéramos ejes estratégicos, le pedimos un plan de capacitación, entonces revisar ahí.

La señora Urania Chaves Murillo comenta:
Doña Esmeralda es que el plan de capacitación está conformado por lo que dice en ese segundo párrafo que está presentando ahí, matriz de ejes estratégicos, capacitación de gestión de proyectos, matriz de capacitación de CIBELAE, formulario de requerimientos de capacitación, programación anual, plan de capacitación 2022, evaluación de la capacitación,

cronograma de charlas, resumen ejecutivo, plan de capacitación, presentación de capacitación, bueno todo eso ahí está, es inherente.

La señora Presidenta expresa:
Entonces no habría que hacer ninguna aclaración.

El señor Luis Diego Quesada Varela agrega:
Según temas conversados con compañeras de Talento Humano, los ejes no fueron aprobados anteriormente, Gerencia General presenta un oficio haciendo solicitud para su consideración, la razón por la que se presentan los ejes estratégicos antes del punto de capacitación, bueno ustedes me entienden, antes del tema de capacitación, es precisamente porque se requería la aprobación de los ejes estratégicos y a partir de eso el plan de capacitación, se presentaron en la misma sesión con el fin de que no fuese un tema post puesto tal vez para sesiones de abril y entonces por eso la consideración, a mí sí me consta que según observaciones de las compañeras, existía esa necesidad de aprobar antes los ejes estratégicos que el plan. Entonces también fue por eso que hice la consideración.

La señora Presidenta consulta:
Pero mi pregunta es si ahora queda claro con esto que mencionan tanto doña Marilyn como doña Urania o si hay que ampliar el acuerdo para que quede más claro, pero ahí yo lo veo que está incluido.

La señora Marilyn Solano Chinchilla agrega:
Y también recordemos, porque yo eso lo revisé con doña Gina, esto vino como un tema estratégico, entonces ellos presentaron e hicieron ese match traer el plan, pero hasta donde yo tengo entendido y tal vez aquí ante la duda razonable digo, tal vez que pensemos bien el acuerdo en el que se le solicitó la capacitación vs lo que ya se vio, porque yo me acuerdo que Talento Humano presentó en PEI estas capacitaciones, entonces yo creo que sería con el comité de PEI y DTH revisar esto me parece, si ustedes consideran otra perfecto, pero no sé, tal vez José Mauricio que es el coordinador de PEI.

El señor José Mauricio Alcázar Román responde:
Sí, yo estoy de acuerdo, estoy casi seguro que cuando las muchachas nos dieron, porque tuvimos reunión de PEI el jueves pasado y nos dieron el avance del plan de capacitación, estaban los pilares y los ejes alineados a ello, entonces yo creo que si estamos bien en ese sentido y el acuerdo se cumple, no obstante, si tenemos duda nos apegamos a la recomendación que establece doña Marilyn.

La señora Urania Chaves Murillo expresa:
Yo pienso que es inherente ya está ahí.

El señor José Mauricio Alcázar Román afirma:

Sí, a mí me parece que ya está, si tuviera que decidir yo diría que eso está listo y está claro como tal.

El señor Luis Diego Quesada Varela agrega:
Era tal vez como para complementar otra observación, este acuerdo respecto a la solicitud de los principios, de los ejes estratégicos, no fue el Departamento de Desarrollo Humano, si no al Comité de PEI, los ejes no se había a aprobación a Junta Directiva, entonces ese día, traer los ejes estratégicos y después entonces venia la aprobación del plan, por lo menos esa era la intención de las compañeras y en esa forma fue, que ellas ya habían introducido los ejes estratégicos en el plan, para poder concretar el plan y entonces esperando en sí, que se aprobaran los ejes estratégicos en la sesión.

La señora Presidenta indica:
Por eso de acuerdo a lo que exponen aquí ya está incluido dentro de la aprobación, no sé si habría que ampliar el acuerdo para que específicamente diga que se aprueban los ejes estratégicos.

El señor José Mauricio Alcázar Román expresa:
A mí me parece que ya están incluidos.

La señora Karen Cristina Fallas Acosta menciona:
Este tema, ustedes están asociándolo así, pero este tema propiamente solo se dio por recibido, no se tomó el acuerdo en esta sesión estratégica, si ven al final no hay un acuerdo como tal donde da el recibo de los ejes y del plan, sólo se dio por recibido. Se dieron los comentarios y demás, pero no hay un acuerdo como tal para dar por recibido los 2 ejes y el plan. Entonces no sé si tal vez Luis Diego va en esa línea, en que más bien no hay un acuerdo como tal en esa sesión.

El señor Luis Diego Quesada Varela indica:
En el caso de los ejes, yo creo que tampoco se da por recibidos. El plan de capacitación es el que se da por conocido

La señora Presidenta afirma:
Sí, es el plan que se da por conocido correcto, pero no se tomó ningún acuerdo entonces tampoco de aprobar el plan o es que a nivel del plan no se aprueba a nivel de Junta Directiva y creo que esa era la situación que se presentaba

La señora Marilyn Solano Chinchilla pregunta:
Aquí la pregunta es más bien Karen, si usted tiene a mano el acuerdo que se le solicito a Talento Humano hacer ese plan porque vamos a ver, ellos vinieron y presentaron para demostrar que sí se estaba haciendo algo, precisamente porque fue un tema estratégico, pero yo así como que no tengo la memoria que tiene Marcela, pero tengo la leve noción de que si se vieron aquí temas estratégicos ,como dice Diego que se hayan aprobado tal cual no

recuerdo, que tal vez en esta sesión que fue estratégica, tal vez no se aprobaron pero es que yo creo que está pendiente todavía de presentar o cumplir ese acuerdo de DTH a Junta Directiva sobre ese plan, plan que como les digo ya fue presentado en PEI.

El señor José Mauricio Alcázar Román indica:
Si yo creo que eso es lo que nos está confundiendo doña Marilyn, nosotros eso lo vimos en PEI se presentó, habíamos visto una parte en Junta entonces me parece que ya lo que nos hace falta es la aprobación a través de Junta del plan visto el jueves de PEI.

La señora Marilyn Solano Chinchilla explica:
Exacto, yo trasladé esto porque venía un documento, pero digamos que era un preliminar porque ustedes el órgano colegiado, a designado que todo ese tipo de información se filtre por los diferentes comités y hasta este jueves pasado se presentó.

La señora Urania Chaves Murillo expresa:
Fue un avance lo que se presentó.

La señora Marilyn Solano Chinchilla afirma:
Exactamente, un preliminar para acompañar el tema que se estaba manejando que era precisamente lo de los ejes y qué se tenía con respecto a la capacitación, pero hasta ahora que se dio por conocido y aprobado en el Comité de PEI. Ahí ya el Comité Corporativo, vea que Talento Humano ahí es donde se hace el match con los ejes y el plan de capacitación.

El señor José Mauricio Alcázar Román consulta:
¿Entonces en qué quedamos?

La señora Urania Chaves Murillo responde:
En que nos tienen que traer el plan de capacitación con los ejes.

El señor José Mauricio Alcázar Román comenta:
Perfecto yo creo que, bueno esta semana esta es la última sesión verdad, creo que entonces para el lunes.

La señora Marcela Sánchez Quesada comenta:
Es que con lo que ustedes estaban explicando y visto este oficio que consta en el acta, lo que dice es, para valoración eventual aprobación de Junta Directiva se remite esta matriz de ejes estratégicos de capacitación con todos los documentos que ya hoy doña Urania dijo que estaban anexos. Entonces y eso en cumplimiento a un acuerdo que tomó la Junta Directiva dirigido al Comité Corporativo de PEI, entonces debo entender que falta algo más para que la Junta Directiva lo apruebe, porque aquí ya veo que se remitió a aprobación.

La señora Presidenta indica:
No sé si me parece que era que el comité tenía algo pendiente no sé y la verdad no recuerdo.

El señor José Mauricio Alcázar Román agrega:
Sí, me parece que era revisar ese plan alineado a los ejes estratégicos, correcto.

La señora Marcela Sánchez Quesada pregunta:
Entonces quiere decir que lo que se presentó el otro día Natalia y la GAF, entonces se tendría que remitir al comité para que lo revise y traiga una propuesta a Junta. ¿Es así?

El señor José Mauricio Alcázar Román contesta:
Ya la presentaron, ya la revisamos el jueves, entonces está nada más para presentar y aprobar.

La señora Presidenta menciona:
Entonces en ese caso, bueno el acta como tal no tiene problemas entonces la podemos aprobar tal cual, y no sé si como acuerdo hoy, será enviar eso más bien al comité de PEI para que lo revise y nos traiga una propuesta a la Junta Directiva.

El señor José Mauricio Alcázar Román indica:
Ya fue revisado realmente, no sé si se debe tomar un acuerdo, nada más yo creo que es la solicitud de presentarlo en Junta.

La señora Presidenta afirma:
Exacto, entonces que se le pida al comité de PEI que presente la propuesta a Junta Directiva para la próxima sesión.

El señor José Mauricio Alcázar Román comenta:
Exacto, ya con los ejes estratégicos que ya lo vimos el jueves.

La señora Presidenta indica:
Entonces serían dos acuerdos, si no hay más comentarios con respecto a esta acta, seria aprobarla y además tomar este acuerdo de pedirle al comité de PEI que en la próxima sesión presente la propuesta.

Se dispone.

ACUERDO JD-194
Con fundamento en los antecedentes y la discusión que consta en el Capítulo VI que consta en el acta de la sesión ordinaria 17-2022, celebrada el 21 de marzo de 2022, se solicita al Comité Corporativo de PEI presentar en la próxima sesión los ejes estratégicos y el plan de capacitación para aprobación **ACUERDO FIRME**

Plazo de cumplimiento: Inmediato

Comuníquese al Comité Corporativo de PEI. Infórmese a la Gerencia General.

La señora Presidenta somete a votación el acta de la sesión ordinaria 17-2022.

ACUERDO JD-195
La Junta Directiva acuerda aprobar el acta ordinaria 17-2022 celebrada el 21 de marzo de 2022. **ACUERDO FIRME.**

Ejecútese

- Se procede con la revisión del acta de Consulta Formal 06-2022

La señora Presidenta somete a votación el acta de Consulta Formal 06-2022

ACUERDO JD-196
La Junta Directiva acuerda aprobar el acta de Consulta Formal 06-2022 celebrada el 21 de marzo de 2022. **ACUERDO FIRME**

Ejecútese

CAPITULO V. Informe de la señora Presidenta y Directores (as)
ARTÍCULO 5. Solicitud a la CGR para ampliar presupuesto adicional en ayudas sociales.

La señora Presidenta comenta:
Para la sesión de hoy comentarles un aspecto que quería traerles nada más como información, con respecto a que hace algunos días se le había solicitado a la Contraloría una ampliación para que la parte social pudiera tener dos presupuestos extraordinarios, igual que como nos lo habían dado en el año 2019, que nosotros asumimos que una vez que lo había dado que se iba a mantener de esa forma, sin embargo, para el 2020 creo que fue o para el 2021 que nos dijeron que no, que ya teníamos 3 presupuestos listos, entonces se hizo una solicitud, doña Marilyn y doña Gina me parece que fue que la hicieron o don Olma, con respecto a solicitar que se pudieran restablecer esos dos presupuestos extraordinarios, adicionales a los 3 que ya tienen las instituciones establecidos.

La semana pasada el viernes, nos respondieron la nota diciendo que no era factible y dando una serie de argumentos por los cuales no, sin embargo, yo pedí inmediatamente una reunión con ellos, si ellos estuvieron anuentes a darnos esa reunión, lo que pasa es que, por alguna razón, ellos estaban conectados en un link y doña Marilyn en otro y yo no me podía conectar porque estaba exactamente a la hora de reunión, se atrasó la actividad de Liberia, entonces no estaba conectada yo, pero ellos estaban como en un link y como que no se veía. Entonces reprogramaron la reunión, pero hace un ratito nos dieron el espacio creo que, para el viernes

de esta semana para poder conversar al respecto, sin embargo, doña Marcela tal vez pueda ampliar un poquito.

La señora Marcela Sánchez Quesada indica:
Doña Esmeralda es que usted me copió el documento, bueno cuando usted dice que les informó a los compañeros a mí me copió el documento de la Contraloría, yo revisando el documento y ahí sí quiero que tal vez los compañeros de la parte técnica de la GAF y la Contabilidad y doña Marilyn que tienen más experiencia en eso, analicen el documento.

Yo observo que no hay un rechazo contundente por parte de la contraloría y conoce más presupuestos, lo que le observo que ellos rechazaron es la manera en que la administración lo solicitó, ellos lo que dicen es que de acuerdo con el mecanismo que ellos tienen aprobado, sabemos que hay 3 presupuestos máximo y que hay ciertas excepciones, por las cuales la administración puede solicitar otros presupuestos adicionales. Entonces lo que yo les entendí de esa lectura es que ellos dicen, no me hagan la solicitud de previa, aunque pareciera un poco impráctico lo que ellos están diciendo, si no que dice, ya la norma estable las excepciones, valore esas excepciones, mándeme la gestión con los justificantes de por qué usted lo considera una excepción y ahí entonces lo apruebo o se lo impruebo, eso fue lo que yo leí.

No leí digamos un rechazo ya de plano de que no, sino que ellos dicen, hay un procedimiento, hay unas excepciones, si la administración considera que está en alguna sesión trabájelo de esa manera, mándeme todos los justificantes del por qué es una excepción y cuando usted me manda todo esto junto con presupuesto, yo lo analizo; yo lo leí de esa manera, puede ser que yo lo esté leyendo equivocadamente, entonces por lo menos eso era lo que yo quería aportar doña Esmeralda, que yo lo leo de esa manera y no un rechazo contundente, si no que se revisen bien las excepciones y si aplican es estos casos pues se aprueba el presupuesto. Esa fue la lectura que yo hice, no sé si estoy correcta o no.

La señora Presidenta indica:
SÍ bueno básicamente que bueno que nos haces la observación, porque yo la verdad no me quedé muy clara, me parecía como una parte que hablaba que los oficiales son esos 3 y como que casos excepcionales se podía hacer, pero al final hacen énfasis como en los 3 presupuestos que se tienen derechos, entonces por eso fue que solicitamos esa reunión y ellos inmediatamente accedieron, bueno don Manuel Corrales que es el que nos firma la nota estaba de vacaciones y quién nos esté recibiendo es la persona que está en su lugar, pero sí efectivamente esa es la situación que tenemos ahorita y yo esperaría que eso se mantenga y que se entienda con claridad el tema, porque no es que simplemente nosotros queremos hacer presupuestos extraordinarios porque no estamos alineados con los 3 que ya tenemos, sino que son casos específicos de las organizaciones sociales, sino que se retrasa muchísimo el que ellos puedan contar con los fondos para las transferencias que la Junta les tiene que hacer.

La señora Marilyn Solano Chinchilla menciona:
Es el mismo doña Esmeralda, el oficio de respuesta de ellos, de la Contraloría y vea que dice bajo este orden de ideas, lo indicó ahorita Marce dice que se considera una solicitud de esta naturaleza no resulta procedente, por cuanto a la normativa presupuestaria vigente pedir caso de excepción para el trámite de presupuestos extraordinarios, entonces yo sí creo que está bien el espíritu de hacer la reunión con ellos, precisamente por si tuviésemos alguna duda.

Se acuerda que nosotros habíamos ido con don Olman, usted y yo a la Contraloría que fue cuando nos aceptaron ese presupuesto, les dimos las razones por las cuales se podrían atrasar, porque los presupuestos extraordinarios tienen también otras partidas, no solamente para transferencias a las organizaciones, y perfectamente mientras que quieren ampliar a algo o que ellos quieren hacer revisión nos pueden demorar esos recursos para las organizaciones y recuerdo que doña Rocío dijo que estaba bien y en ese momento hicimos el oficio.

La señora Presidenta aclara:
No, cuando fuimos a la Contraloría fue don Manuel Corrales; y creo que estaba don Julio vivo todavía, entonces no sé si fue esa la que decís vos. Yo creo que ustedes fueron después en el año 2020 Marilyn, yo no había ido a esa.

La señora Marilyn Solano Chinchilla agrega:
Sí, porque yo fui a esa y si ella nos atendió y todo, pero la idea acá entonces es decirles, si no podemos por esta vía o bajo esta normativa presupuestaria, entonces díganos exactamente cuál es la que tendríamos, para nosotros poder considerar y hacer esto como en la excepción, como ya se ha manejado.

La señora Presidenta comenta:
Sí, como ya se prevé casos de excepción, entonces no hace falta que nos autoricen otra, eso es lo que me parece que están diciendo ellos ahí, pero si lo importante que quede claro cuál es el propósito nuestro, no es que simplemente queremos tener extraordinarios porque sí, sino que es por esos casos específicos, que si lo presentamos en conjunto con el otro presupuesto de nosotros se atrasa muchas veces la aprobación de los recursos para las organizaciones sociales, entonces que se tenga claridad de por qué es eso, porque tal vez en la nota de nosotros, aunque esté ahí tal vez no está bien entendida por ellos.

Pero bueno básicamente esa es la respuesta, fueron relativamente rápidos en responder, sin embargo, el tema de la apelación que habíamos hecho con respecto al tema de las comisiones, del pago de dietas para las comisiones pues todavía está ahí, no nos han respondido, entonces quería comentarle al respecto.

ARTÍCULO 6. Gira en Guanacaste por entrega de equipos en hospitales.

La señora Presidenta comenta:
La gira del viernes y sábado en donde tuvimos oportunidad de hacer la entrega a 2 hospitales; en este caso el de Liberia y el de Nicoya, yo me siento muy contenta de las 2 actividades, gratificamos siempre la perspectiva que nos dan los doctores en los hospitales en las entregas de este apoyo que la Junta les da y ellos siempre muy anuentes en hacer este tipo de actos oficiales públicos; y ellos sí muy agradecidos con el apoyo que la Junta siempre les ha dado, en algunos casos los médicos quizás tenían poco tiempo de trabajar con esa entidad médica y ve el apoyo que la Junta viene dando a ese u otros hospitales y lo ven con gran beneplácito y también el trabajo que se dan con las organizaciones sociales que los apoya a ellos porque realmente es a través de ellos que se logra estos apoyos.

En las últimas 3 giras hemos sido acompañados los miembros de Junta Directiva por personal de la Junta, nos acompañó doña Tatiana que es la jefa de gestión social y también el señor Allan que es del departamento de ventas GPC, y nosotros siempre tratamos de conversar un poco con ellos y ver cuál es su perspectiva de todo este trabajo porque muchos de ellos nunca han participado en este tipo de actividades y ustedes pudieron ver; creo que yo les compartí el agradecimiento que había hecho Javier Alemán, pero prácticamente ha sido así con los otros compañeros que nos ha acompañado, lastimosamente en estas giras ojala pudiéramos ir con 10 funcionarios.

Pero en algunos casos no se puede porque todavía no hay tanta apertura en los lugares, pero si me parece fundamental el hecho de que estas personas puedan permearse que en su trabajo sea cual sea el trabajo que está haciendo aporta a generar ese recursos que requieren esas instancias y que ellos vean lo felices que se sienten al recibir estos equipos que siempre son de última tecnología y que importante ese aporte que está haciendo la Junta de Protección Social y especialmente apoyar a hospitales periféricos, que no son siempre los hospitales centrales de San José y algunos otros cercanos que también reciben apoyo, pero que no solo están enfocados ahí, sino en poder darle a los hospitales regionales esa posibilidad, he incluso los hospitales están categorizados y dependiendo de la categoría la CCSS les acepta cierto equipamiento o no, por ejemplo, en el hospital de Nicoya ellos quieren tener un TAC, ellos ya tienen todo listo para pedirlo, pero no necesariamente se lo aprueban porque la categoría del hospital no es para tener ese tipo de equipos, ellos han venido trabajando con la CCSS para ver cómo se cambia, para que en medida los hospitales tienen todos esos equipos y se libera también todos los espacios que tienen los hospitales centrales.

En mis intervenciones es una forma de democratizar los servicios de salud porque creo que en el hospital de Liberia nos contaban que este equipo que nosotros donamos y que gracias a que la Junta hace unos 12 años donó un monto de más de 400 millones fue que la CCSS valoró la situación que se estaba dando hace unos años gracias a la donación que realizó la junta para el tema del padecimiento renal que tiene la población de Guanacaste que se atiende

en el hospital de Liberia y que es un padecimiento muy serio y que tenían que enviar a las personas al hospital México a atenderse porque era el único que tenía el equipo para hacerlo y resulta que son tratamientos que requieren de una atención desde el hospital 3 días por semana, ustedes se podrán imaginar una persona de Guanacaste que tiene que ir 3 veces por semana por 4 meses a San José y que las atenciones son de todo el día para poder hacer todo el tratamiento y regresarse.

Todo este aporte que ha hecho la Junta de Protección Social, primero, ayudó a que la CCSS abriera los ojos hacia ese hospital que construyeron una torre con equipo de último modelo muy interesante, y que la Junta ha estado ahí donando equipos, camillas y una serie de equipos de última tecnología, que ahora una persona viene y una gran parte de ellos pueden hacerse el tratamiento en casa, entonces ellos llegan y recogen una vez cada mes 16 cajitas en donde viene todo el tratamiento que se tiene que usar todos los días, reciben capacitación de cómo lo tienen que hacer y una serie de aspectos y ellos se van y lo aplican 3 veces al día en sus casas, pero ya no se tienen que desplazar a San José, ya no tienen que perder sus trabajos para poder atenderse o dejar el tratamiento botado porque no pueden desplazarse, entonces nos llena muchísimo de satisfacción porque la doctora que nos hacia el tour por el nuevo edificio y con tristeza nos enseñaron a 2 muchachos que estaban ahí; uno tiene 23 años y el otro 34 y resulta que son personas que están en una categoría 4 o 5 que prácticamente no van a salir adelante todavía porque cuando ya están en ese estadio que no pueden salir adelante entonces están dentro del hospital atendiéndose permanentemente, pero que importante todo ese trabajo que ha hecho la Junta para poder donarle al hospital todos esos equipos y que la caja también pudiera construir esa torre donde se atiende una cantidad de personas, porque ese padecimiento lo tiene las personas en Guanacaste, hay en otras zonas del país pero allá es una situación crítica que antes solo en adultos mayores se daba, pero ahora hasta en personas jóvenes y se da por una cuestión del clima, las personas que trabajan al aire libre no se hidratan y una serie de otros factores que posiblemente el agua que consumen no es de la mejor condición y terminan con los riñones en mal estado y pueden hasta fallecer.

Y bueno esto nos lo contaban con gran alegría en sus ojos y en sus corazones de ver que ahora tienen todas esas cosas y herramientas para combatir esa problemática de la región y que ahora el hospital de Liberia puede atender a casi medio millón de personas de toda la región y no solo de Guanacaste, sino también de la zona norte y puedan parar un poco esto que están dedicados en educar a las personas para que cambien sus hábitos de cómo se asolean y como deben de tomar agua y otras series de aspectos. Cierro con la importancia de seguir apoyando esto y ojalá dándole más apoyo a los hospitales regionales, periféricos que son los que están ayudando con este tipo de equipos que la junta da a que las personas tengan una mejor calidad de atención y reduzcamos la cifras en hospitales centrales.

La señora Urania Chaves Murillo expone:
Destacar el tema de como la Junta de Protección Social fortaleza el sistema de salud de este país, como con estos proyectos que aprobamos nosotros acá salvamos vidas, como

contribuimos con la calidad de vida de las personas, como los equipos que llegan a esos hospitales son con tecnología de punta, en Centroamérica a veces no hay equipos de esos, doña Esmeralda tuvo la oportunidad para visibilizar la labor de la Junta y también para hablar del tema del juego responsable y no comprar en la acera del frente, sino que cada vez que se juegan productos de la Junta de Protección Social están contribuyendo con la compra de todos estos equipos para mejorar la calidad de vida de toda la población.

También se entregaron unos banners, en donde dicen que cada institución se invierten fondos de la Junta de Protección Social y se les entregaron a los 2 hospitales, y también se destacó la gran labor que realiza la colaboradora doña Alexa, ella trabaja en el departamento de gestión social, ella es la que lleva la coordinación con las diferentes organizaciones sociales que apoyan los hospitales, como la aprecian, como ella está pendiente del seguimiento y como ellos se sienten tan acompañados, eso me llamó mucho la atención y además el agradecimiento de estas 2 comunidades por fortalecer el sistema de salud.

La señora Presidenta acota:
Que dicha que mencionaste el tema de Alexa porque es reiterativo, en cada lugar que vamos, casi todos mencionan a Alexa y los demás compañeros, pero con ella es más reiterativo y siempre resaltan que ellos no lograrían presentar proyectos, obviamente resaltan que, si es complejo realizar proyectos a la Junta, porque es minucioso, detallado, hay que cumplir con una serie de características, aspectos y reglamentos ya que somos una entidad pública y tenemos que seguir la normativa.

Una vez alguien me dijo que no había una institución que dieran el apoyo y acompañamiento que nos da la Junta, con la Junta siempre logramos el objetivo porque los funcionarios nos acompañan, están pendientes y una serie de aspectos, y sería interesante que en algún momento esta junta pudiera hacer un reconocimiento al área de gestión social y a Alexa especialmente por ella es una de las personas más mencionada en estos eventos y porque el trabajo que ella ha estado haciendo en todos estos años tiene esa marca de ese apoyo y que de ahí para abajo tiene todas las personas que trabajan en gestión social también están comprometidas y están de la mano con cada uno de las organizaciones sociales para lograr el apoyo que requieren, así es que sería importante hacer ese reconocimiento de Junta Directiva.

Por supuesto que todos trabajamos en ese sentido, pero el acompañamiento que tienen estas instancias sociales que al final son nuestra misión es muy importante que se vea, a pesar de que es un poco lento y demás, también es cierto que tenemos a nuestras personas dedicadas al 100% a atender las necesidades de las organizaciones.

La señora Urania Chaves Murillo agrega:
Les envié en el chat un artículo del semanario de universidad del año 2016; epidemia de riñón en Guanacaste, por si quieren profundizar y darse cuenta como eso es un problema que

gracias al apoyo que la Junta de Protección Social se ha ido mitigando, porque dice enfermedad renal continúa matando a agricultores, y quería resaltar eso.

Y lo importante que fuera el compañero de ventas, él estaba impactado al ver a los jóvenes con esos problemas en la moniliasis, y yo le dije; bueno, ahora usted tiene un gran reto de ir a preparar la mejor promoción, el mejor trabajo desde las ventas, para que nosotros tengamos buenas ventas, e ir a motivar a los vendedores ya que usted trabaja en ese departamento, porque entre más recursos generemos más ayuda podemos traer a toda la población, y me dijo; claro doña Urania, yo nunca me imaginé.

La señora Presidenta añade:
Fue muy interesante porque también él incluso estuvo motivando a la organización en el hospital de Nicoya para que se convirtieran en un punto de venta de lotería y les dijo números de como ellos podrían generar al menos un millón por mes, entonces eso les pareció muy interesante porque es una forma de generarse recursos, ellos que tienen tanta necesidad y que siempre andan buscando como generarse recursos adicionales porque obviamente lo de la Junta no les alcanza, entonces como ellos se podrían convertir en un punto de venta y por supuesto ahí en donde yo también le di la indirecta al hospital y a los Directores de los casos para que habilitaran puestos de la Junta para que la organizaciones pudieran tener personal ahí y vendieran los productos de la junta.

La señora Maritza Bustamante Venegas indica:
Me parece importante destacar la labor que está haciendo doña Esmeralda como doña Urania y los compañeros que han podido participar, desafortunadamente yo no he podido asistir porque son en horarios laborales, pero me parece muy importante que la presencia de alguno de los miembros y de la presidencia da relevancia a la función que hacemos y también distinguir la labor que se hace, yo creo que en otras épocas eso no se hacía y es una forma de que las organizaciones sociales vean lo importante que es para junta directiva el trabajo que hacemos con ellos, y se incorporan funcionarios de la institución todavía yo creo que hace más mérito, y agradecer el esfuerzo de sacar el tiempo y sus horas de descanso a todos los que han podido participar en estas entregas que es una forma más de visibilizar y de ver la humanidad como miembros de Junta que hay dentro de la institución, y quería resaltarlo para que quedará en actas el trabajo que ustedes están haciendo también.

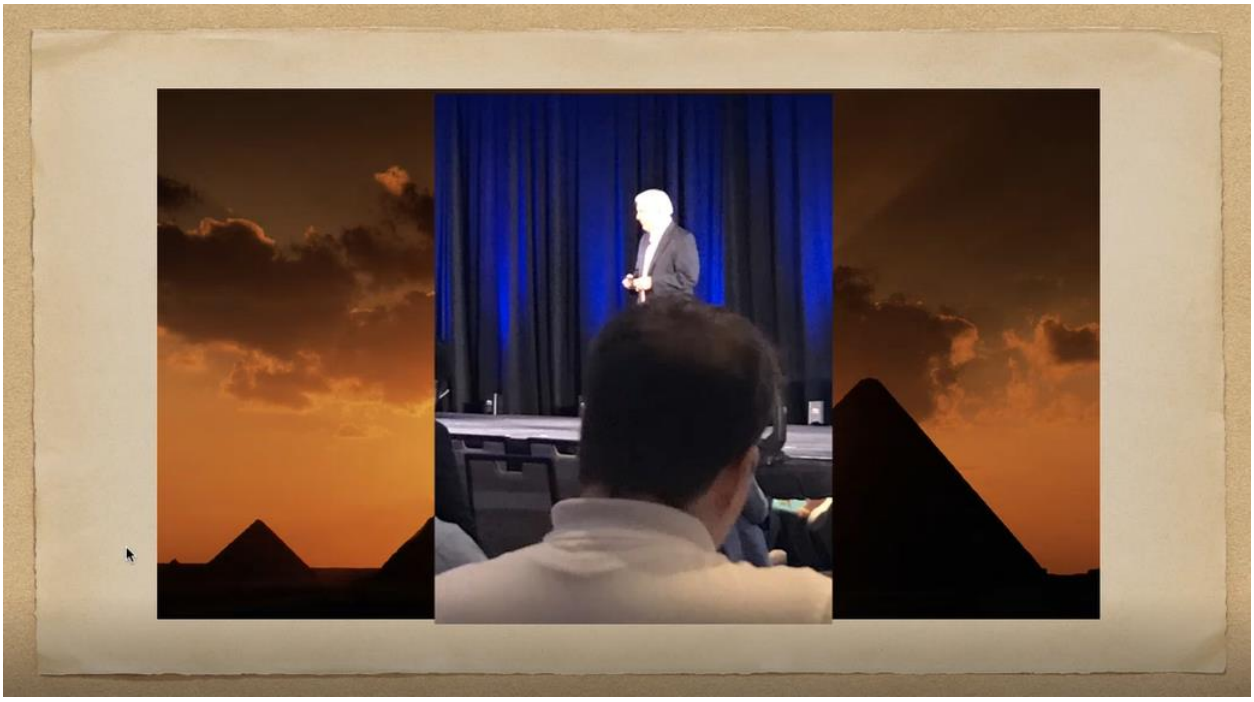
La señora Presidenta señala:
Muchas gracias doña Maritza, ojalá que algunas de las próximas que tengamos ahora en abril nos pueda acompañar, realmente es muy motivante el poder dar fe de cómo se están utilizando los recursos generados por las loterías y además es muy gratificante el escuchar a los médicos y a las organizaciones como la Junta ha contribuido a mejorar la calidad de vida y la calidad de atención de todas las personas beneficiarias.

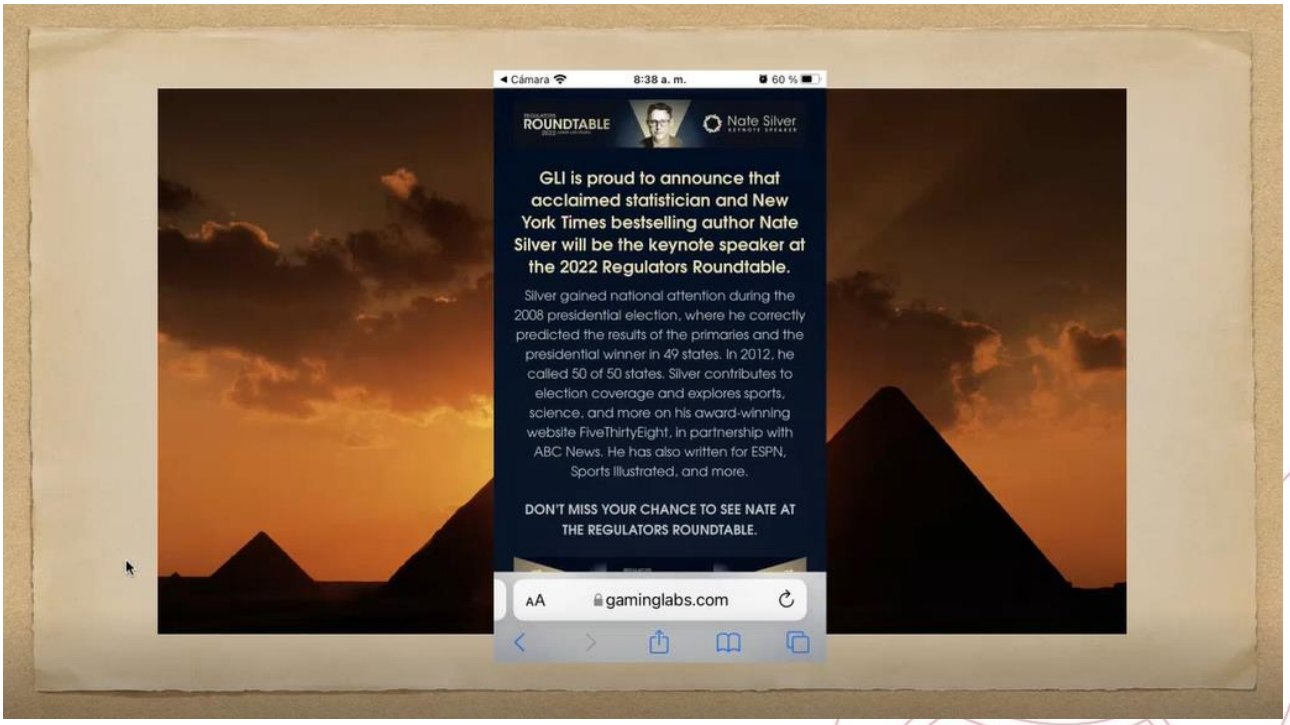
ARTÍCULO 7. Informe de la participación en la Mesa Redonda de Norte América de GLI University.

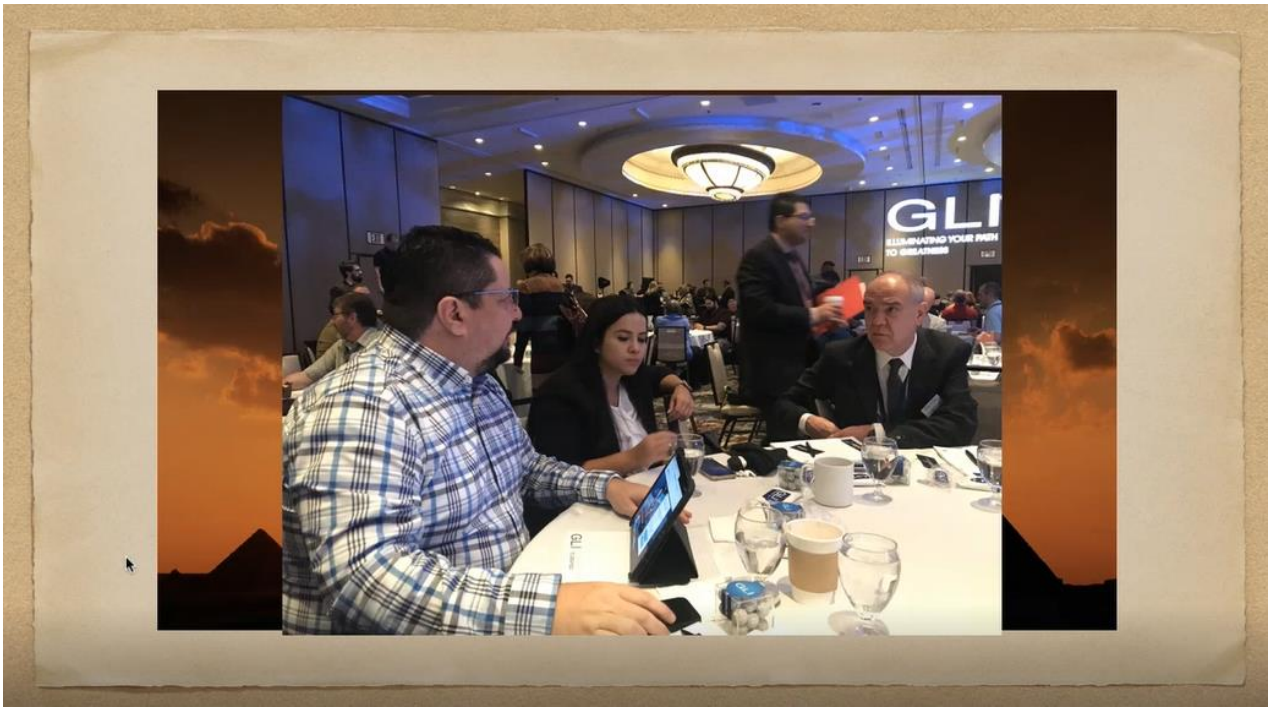
El señor Arturo Ortiz Sánchez realiza la siguiente presentación:

REGISTRATION

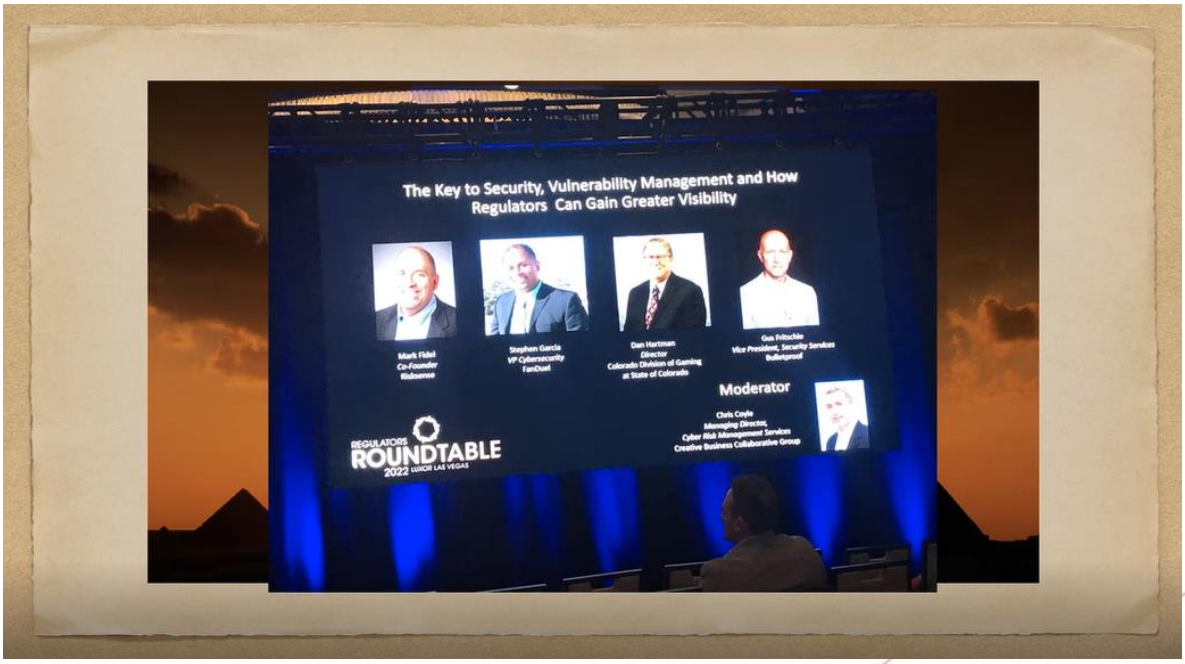
REGISTRATION



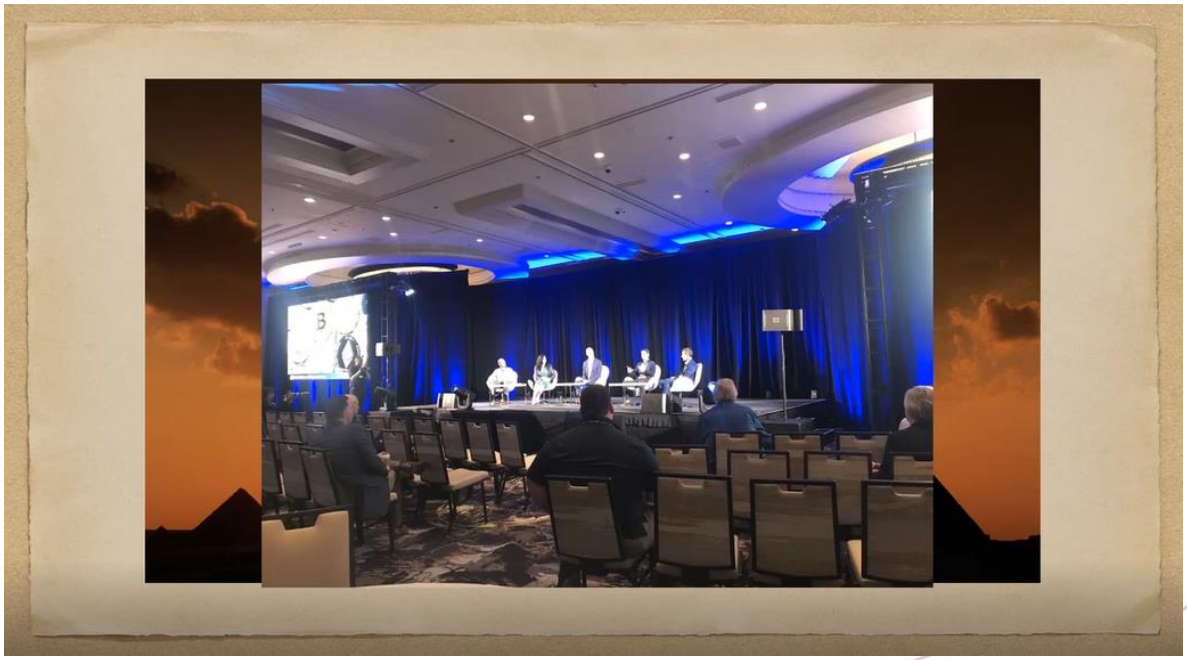

Cámara
8:38 a. m.
60 %
ROUNDTABLE
Nate Silver
GLI is proud to announce that acclaimed statistician and New York Times bestselling author Nate Silver will be the keynote speaker at the 2022 Regulators Roundtable.
Silver gained national attention during the 2008 presidential election, where he correctly predicted the results of the primaries and the presidential winner in 49 states. In 2012, he called 50 of 50 states. Silver contributes to election coverage and explores sports, science, and more on his award-winning website FiveThirtyEight, in partnership with ABC News. He has also written for ESPN, Sports Illustrated, and more.
DON'T MISS YOUR CHANCE TO SEE NATE AT THE REGULATORS ROUNDTABLE.
AA
gaminglabs.com

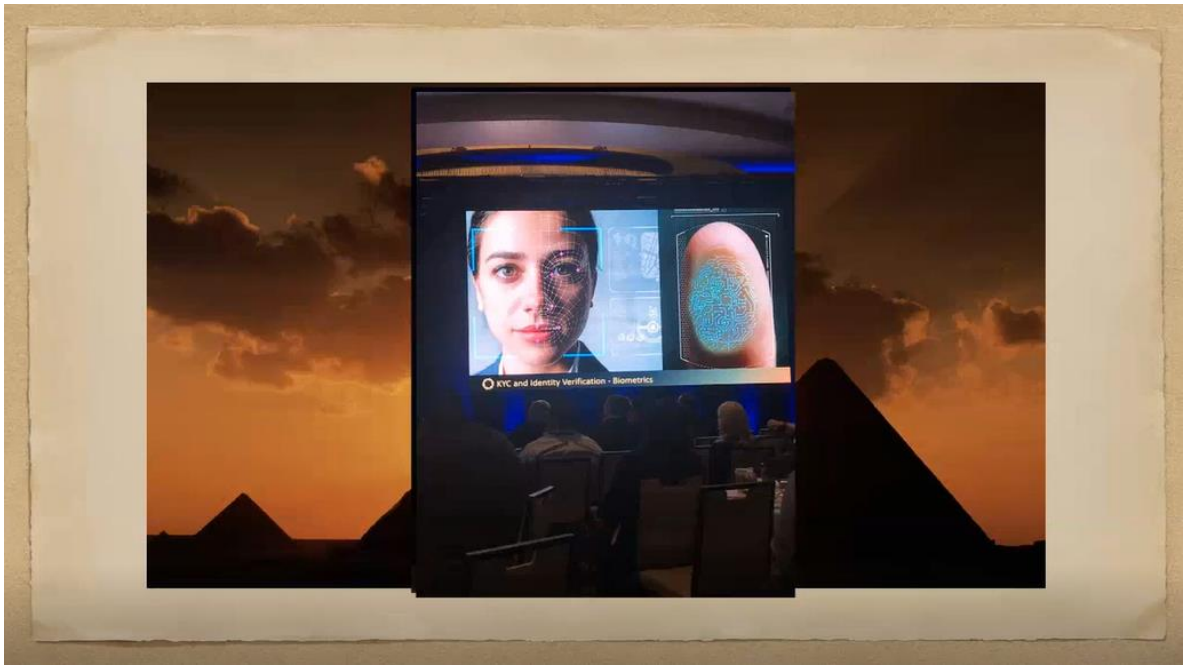

GLI

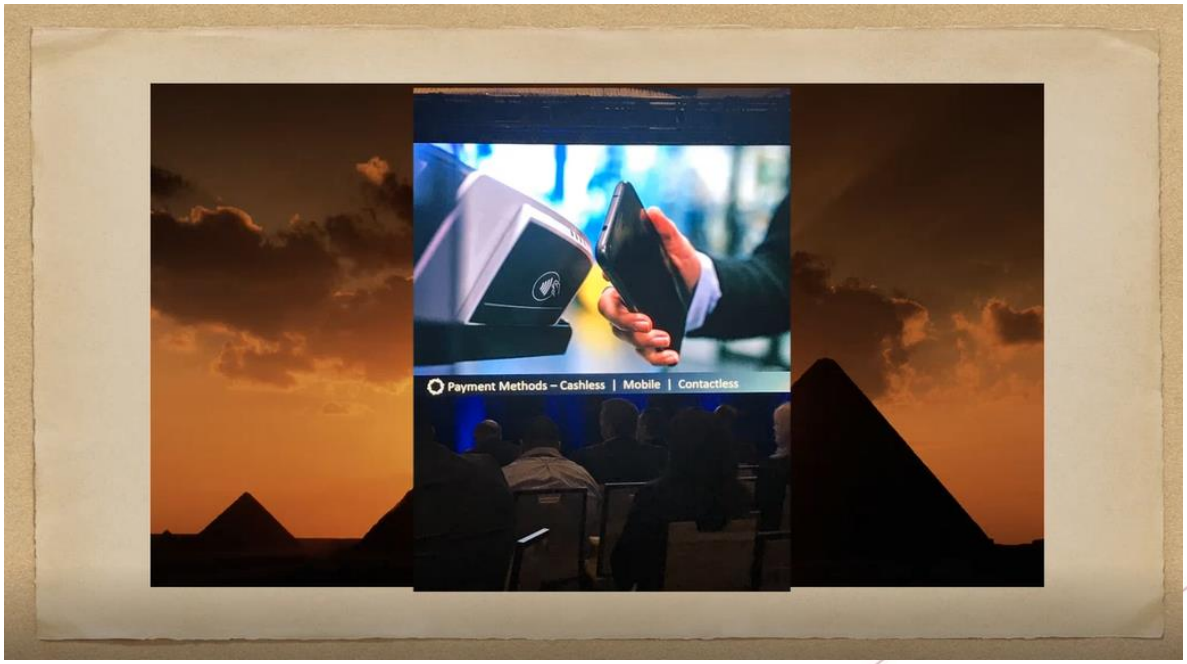
REGULATORS
ROUNDTABLE
2022 LUXOR LAS VEGAS
PRESENTED BY GLI


The Key to Security, Vulnerability Management and How Regulators Can Gain Greater Visibility
Mark Fidel
Co-Founder
Ridsense
Stephen Garcia
VP Cybersecurity
FanDuel
Dan Hartman
Director
Colorado Division of Gaming
at State of Colorado
Gus Fritschie
Vice President, Security Services
Bulletproof
Moderator
Chris Coyle
Managing Director,
Cyber Risk Management Services
Creative Business Collaborative Group
REGULATORS
ROUNDTABLE
2022 LUXOR LAS VEGAS

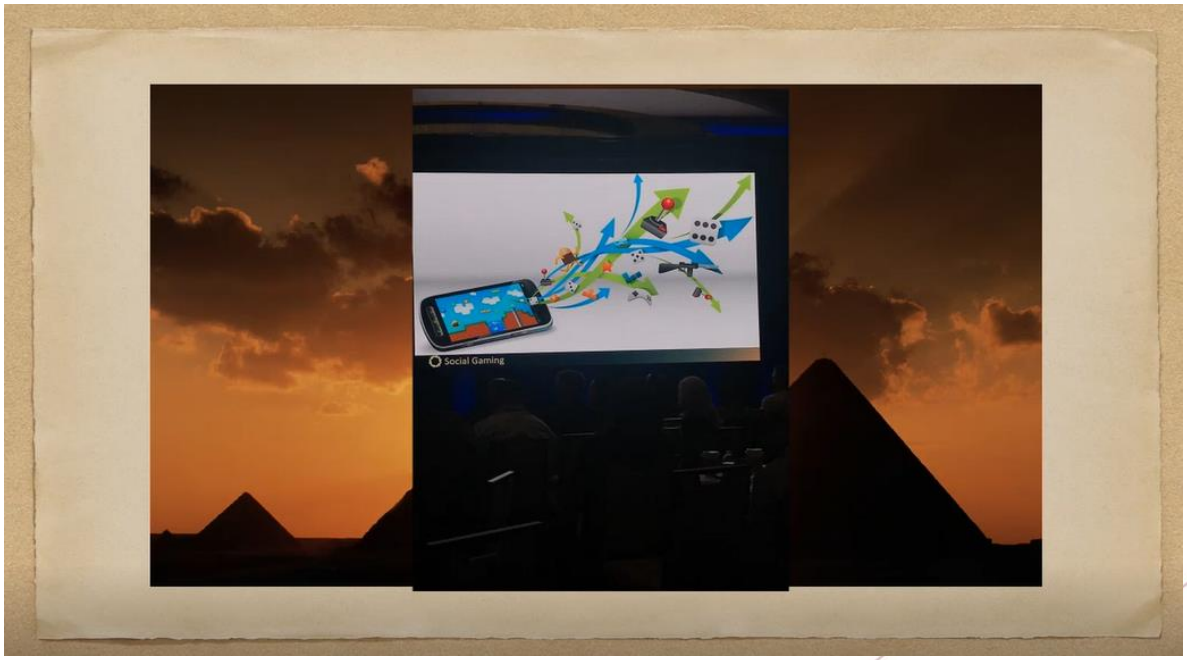
NFT
Non-fungible
token



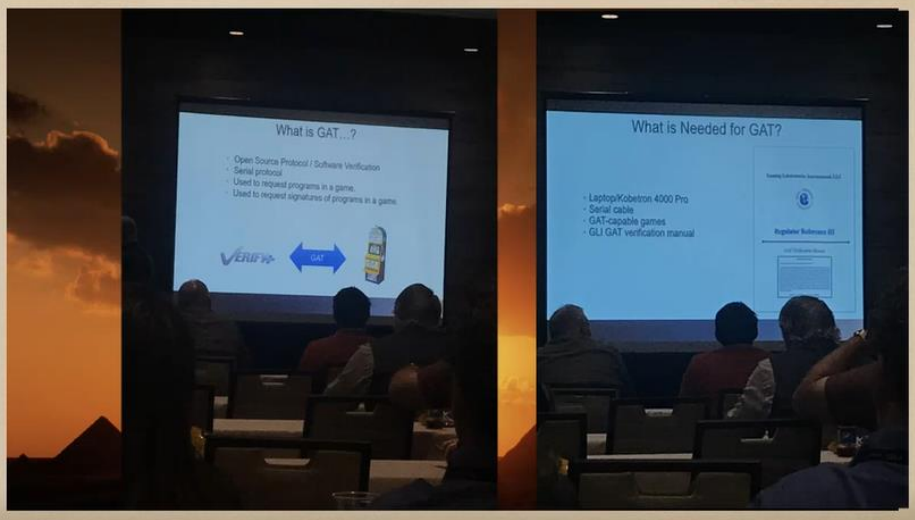

KYC and Identity Verification · Biometrics

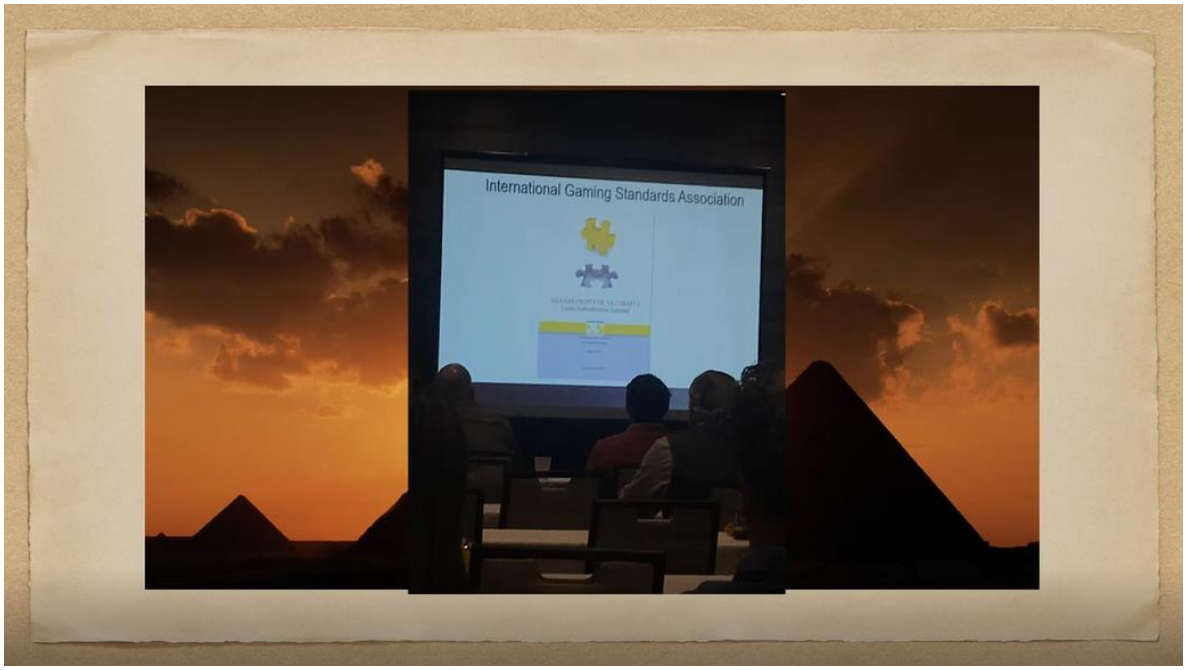

Payment Methods – Cashless | Mobile | Contactless

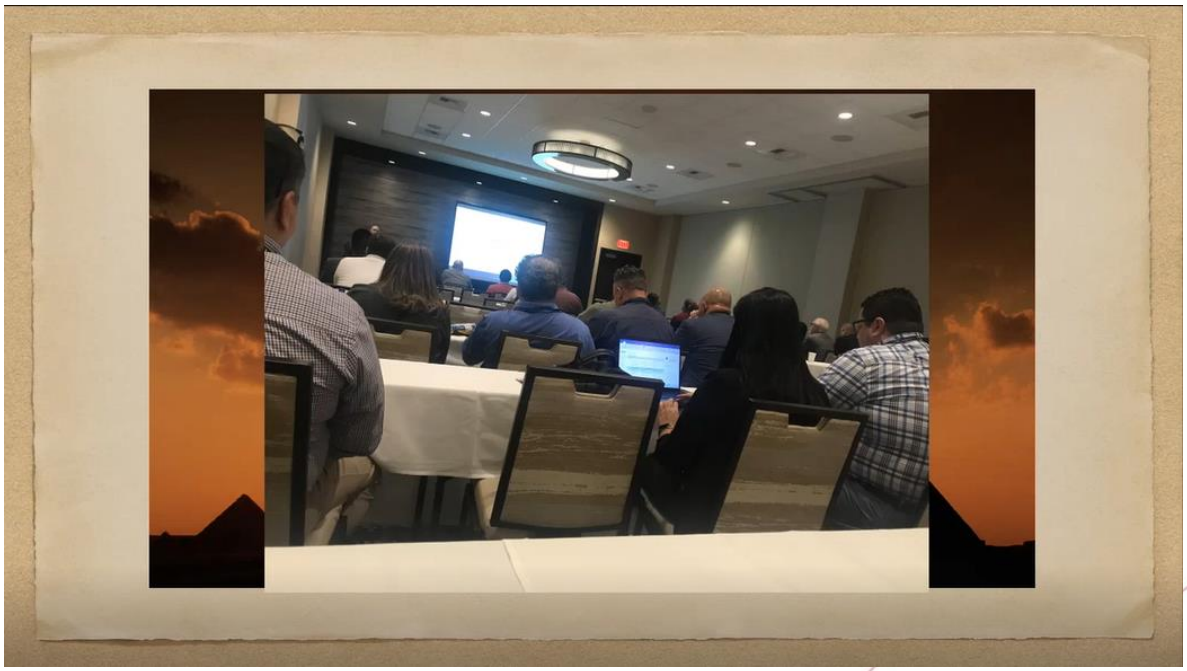
MAX
ENHANCE
SKILL LEVEL
SKILL
Skill Games

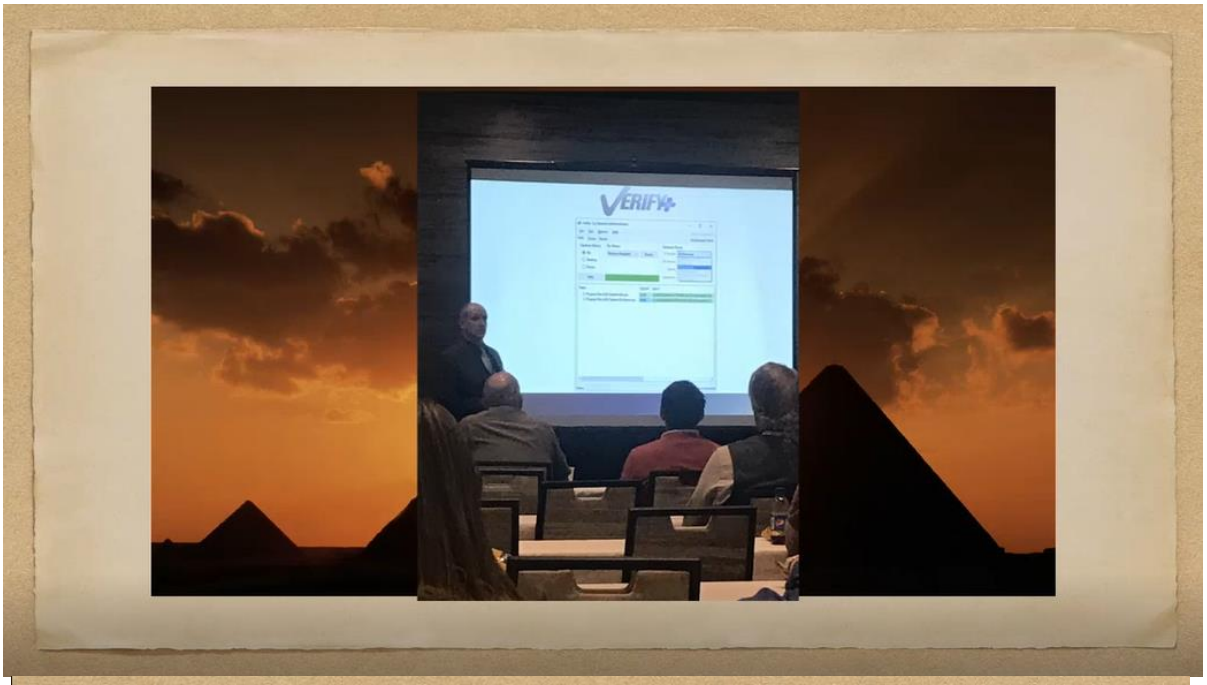

Social Gaming

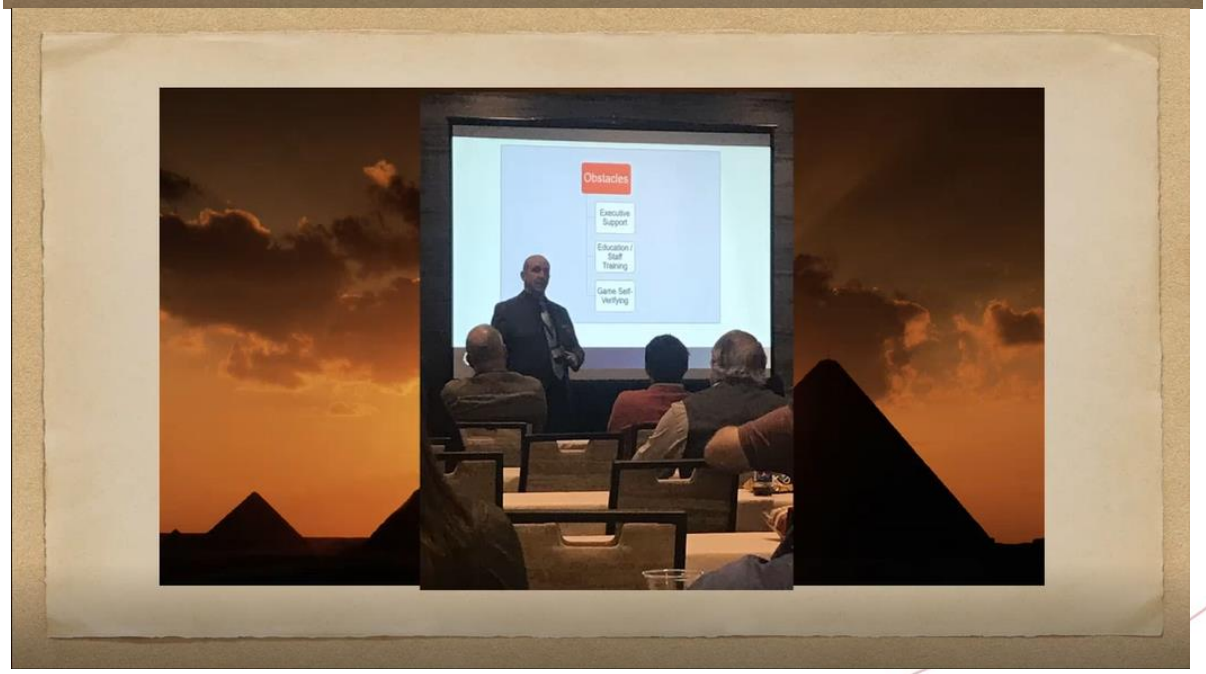
INNOVATION
ROOM
REGULATORS
ROUNDTABLE
2022 LUXOR LAS VEGAS


What is GAT...?
Open Source Protocol / Software Verification
Serial protocol
Used to request programs in a game.
Used to request signatures of programs in a game.
GAT
What is Needed for GAT?
Laptop/Kobetron 4000 Pro
Serial cable
GAT-capable games
GLI GAT verification manual


International Gaming Standards Association







La señora Presidenta indica:
Muchas gracias don Arturo por ese resumen tan minucioso e interesante, a mí me encantaría varias cosas; yo creo que esas capacitaciones nos sirven para abrir los ojos de lo que está ahí y de lo que viene, de lo que tenemos, de lo que no, y como realmente tenemos que enfocar los esfuerzos para estar ahí en las cosas que realmente tienen sentido, me parece que en futuro

es importante que la administración considere la participación de TI en este tipo de eventos porque nada hacemos con que la GAF o la GPC o la Junta Directiva nos llenemos los ojos de una serie de ilusiones que podemos tener y TI se queda atrás, TI talvez lo tenga que leer en un artículo o algún video, pero no lo están teniendo desde la primera instancia como lo tiene las personas que participen en este tipo de actividades, no me refiero a que solo tiene que ser el jefe de TI, pueden ser otras personas de TI.

Pero todos deberían de participar en algún momento, en algunas de estas iniciativas para que ellos también puedan ver qué es lo que hay afuera y como lo traen adentro y lo impulsan, porque TI realmente siempre está atrás, y si están haciendo algo nadie sabe porque cuando lo vemos es ya implementado, creo que no es la forma más adecuada sino que ya la institución tiene un plan estratégico y una visión de hacia dónde va la tecnología de loterías, pero Ti es un ente súper importante y ellos son los que deberían de ir jalando de la GPC, a la GAF, a la GDS, para que vayamos por aquí o por allá.

Por ejemplo, este tema de ciberseguridad que mencionabas y como el Blockchain y otras acciones se tienen que incorporar si o si, porque ya no es pensar si esto será bueno o no, porque ya es una realidad, entonces que estamos haciendo para incorporarlo, pero si ellos nos están capacitando continuamente y viendo esto que está pasando en el mundo exterior difícilmente lo van a poder incorporar, a mí me parece fundamental que TI sea parte de todos estos procesos y que más bien sean ellos los que estén buscando estas oportunidades, pero si nos llegan estas invitaciones también que se incluya TI para que participe en estas áreas, igual que como pedimos que participe personas de la administración que también se incluya a TI cuando sean temas de tecnología que puedan ayudar muchísimo.

El señor José Mauricio Alcázar Román agrega:
La misma auditoría, porque muchos elementos se basan en auditar un proceso, como se auditan equipos, y la auditoría y TI son transversales de todo el proceso, entonces eso es lo importante.

El señor Arturo Ortiz Sánchez señala:
Una de las últimas actividades se trató de qué pasa cuando te hackean, y lo que ellos nos decían, era que normalmente usted se da cuenta de que está hackeado 6 meses después, lo que es terrible porque imagínense lo que han hecho en 6 meses y en ese caso toda la información se refería a que todos los documentos habían sido secuestrados y que luego pedían una recompensa y preguntó el moderador; ¿Qué es lo primero que usted hace? Y la respuesta fue; ir a ver su seguro, y yo le decía a Karen; ¿nosotros tenemos un seguro? Y ella no sabía, entonces la primera tarea era averiguar si siquiera el INS asegura ese tipo de cosas o si en Costa Rica existe una compañía nacional que lo haga, debe haber a nivel internacional muchas porque en Estados Unidos lo hacen, pero es un tema a considerar que hay un seguro que cubre eso y por supuesto que lo otro es que pudiera un TI que tenga las respuestas necesarias para que te diga lo que tienes que hacer, un TI que tenga previsto de las herramientas y los conocimientos para responder inmediatamente ese tipo de cosas.

Cuando uno está inmerso en ese mundo de avances tecnológicos y de innovaciones y de cosas nuevas, uno quisiera que tuvieran cosas nuevas de parte de ellos y don José y yo fuimos muy claros con Karen de que el departamento de ella, tenían que definitivamente traer a la Junta innovación y soluciones lejos de posibilidades o de cosas que no se pueden hacer, o como se tienen que hacer de parte de nosotros, y nosotros no ofrecimos a lo que ustedes necesiten para innovar y nosotros se lo vamos a procurar, pero traigan cosas nuevas y díganos como lo van a hacer.

La señora Presidenta añade:
Ese casualmente era mi segundo punto con respecto a mi intervención, me parece muy importante que ustedes 3 pudieran plantear, y más que todo Karen con todo esto que vos presentas y las experiencias que ustedes vivieron, un plan de como ustedes ven que se podría implementar los conocimientos que adquirieron en la junta, por ejemplo, si estamos hablando de este tema de ciberseguridad que es lo que ustedes ven y como lo ve la administración, no tiene que ser un plan final porque puede que dure unos 2 o 3 meses, pero a mi si me gustaría ver en 2 semanas máximo que vamos a hacer como Junta esa información que ustedes adquirieron, yo quiero que se les quede en la cabeza de ustedes 3 y talvez esa presentación nos la pueda compartir para que sea parte del acta de hoy, pero que tengamos un plan de acción de que es lo que ustedes están visualizando que la Junta podría adoptar de todo eso que aprendieron y después de eso hacer un análisis para hacer un plan de cómo se adapta todo eso de planes que ya tiene la junta en los próximos 2 años y si hay que hacer cambios y ajustar, o cambiar de dirección, pero si me gustaría que como parte del informe que ustedes plantearan un capítulo de todo lo que va hacer la Junta con todos estos nuevos conocimientos que ustedes obtuvieron.

Talvez podríamos tomar un acuerdo doña Urania, para que no quede en el aire, sería que los 3 compañeros que participaron en la mesa redonda de GLI en su informe de viaje incluyan que acciones concretas se puedan plantear de acuerdo a los conocimientos adquiridos de cómo se puede aplicar eso en la Junta de Protección Social, que obviamente no es que podamos aplicar todo, pero de acuerdo a su conocimiento y de acuerdo a su experiencia, que visualizan para futuro para luego crear ese plan.

El señor Arturo Ortiz Sánchez añade:
Y a partir de este viaje y los siguientes, todos.

La señora Presidenta agrega:
Sí, porque nosotros creamos aquel informe que había que presentar y ahí habría de venir cual es el plan de acción, como vamos a aplicar lo que aprendimos en la Junta y creo que es muy importante. Que sea para este viaje y que además diga el acuerdo que se aplica para todas las demás participaciones, le comunican a Fanny, Adám y a Vertianne para que dé una vez tomen nota.

La señora Urania Chaves Murillo expresa:
Ok, la Junta directiva acuerda solicitar a los compañeros que participaron en la mesa redonda de GLI que incluyan en el informe de viaje las acciones concretas que se puedan plantear de acuerdo a los conocimientos adquiridos y que puedan ser adaptadas en la Junta de Protección Social.

La señora Presidenta menciona:
Además de eso, no sé cómo se puede poner que sirva para crear un plan estratégico de cómo se pueda incorporar, porque una cosa es definir como son las acciones, pero si no las ponemos en un plan, nunca se van a hacer, y no lo podemos tener en 15 días porque posiblemente eso requiera un poco más de análisis, pero que esas propuestas de implementación las traigan y que luego la junta le pueda poner cuando ya los presente y ya le podríamos poner un plazo que en este caso el comité de ventas lo pueda llevar de la mano para ver en cuál de los planes o las acciones se puedan incorporar en este caso en específico, pero que si sean las propuestas y que después venga un plan de implementación.

La señora Urania Chaves Murillo manifiesta:
Ok dice; las acciones concretas que se puedan plantear de acuerdo a los conocimientos adquiridos y que se puedan incorporar en un plan estratégico de implementación.

La señora Presidenta acota:
Y talvez un enciso B que diga que esto aplica para todas las capacitaciones a nivel internacional o nacional, que participen miembros de Junta Directiva y otros funcionarios.

La señora Urania Chaves Murillo propone:
Aplica para todos los informes de viaje y capacitaciones.

El señor José Mauricio Alcázar Román difiere:
Yo no lo limitaría a solo capacitaciones o elementos internacionales porque de pronto puede ser que Costa Rica sea sede en la cual uno participe y se le pueda sacar villaje a eso.

La señora Marilyn Solano Chinchilla expone:
Yo considero que el tema de viaje, mejor no, porque puede ser aquí también como dice don José, entonces yo diría que todos aquellos informes de capacitaciones que estén alineados a temas estratégicos institucionales.

La señora Presidenta coincide:
Buenísimo, gracias doña Marilyn. Incluyendo capacitaciones internacionales o nacionales, como para que quede ahí bien claro.

La señora Urania Chaves Murillo expresa:
Ok, muy importantes todos estos temas que se están abordando, el mundo avanza y tenemos que avanzar.

La señora Maritza Bustamante Venegas comenta:
Felicitar a los compañeros por presentar un informe tan completo, nosotros también tuvimos la experiencia, y de verdad que uno viene con ganas de ponerlo en práctica y yo creo que talvez en eso ser insistentes ya que fue don José y don Arturo, en ver en la práctica esas mismas tendencias, de verdad que no nos podemos quedar en cositas pequeñas, porque definitivamente, el tema de juegos avanza cada día y cada día es algo nuevo y nosotros no podemos quedarnos atrás y creo que la junta tiene una responsabilidad social muy grande y precisamente esas tendencias son urgentes de reincorporar para que esos beneficiarios puedan seguir recibiendo lo que la Junta les entrega y ojalá pueda crecer más socialmente y nosotros como Junta Directiva preguntar o pedir desde esa experiencia que han recibido los funcionarios que dan una propuesta excelente e innovadora que nos ponga en las puertas de esas tendencias, para mí eso es importantísimo.

Comentado el tema, se dispone.

ACUERDO JD-197
De conformidad con la exposición realizada por el Sr. Arturo Ortiz Sánchez, con respecto a la participación en la Mesa Redonda organizado por GLI en La Vegas, se dispone:

a) Solicitar a los compañeros que participaron en la Mesa Redonda de GLI, Las Vegas, que incluyan en el informe de viaje, las acciones concretas que se pueden plantear de acuerdo con los conocimientos adquiridos para que posteriormente se incorporen en un plan estratégico de la Junta de Protección Social.

b) Solicitar a la Unidad de Capacitación y Desarrollo, comunicar a todos los participantes que, en todos los informes de actividades de capacitación, que estén alineados a temas estratégicos institucionales, incluyendo las actividades de capacitación nacionales e internacionales, se considere lo dispuesto en el punto a) de este acuerdo. **ACUERDO FIRME.**

Plazo de cumplimiento: Inmediato

Comuníquese al señor José Mauricio Alcázar Román, al señor Arturo Ortiz Sánchez, a la señora Karen Gómez Granados y a la Unidad de Capacitación y Desarrollo. Infórmese a la Gerencia General.

CAPITULO VI. Avance semanal sobre temas delegados a la Gerencia General
ARTÍCULO 8. Avance sobre contrataciones relacionadas con acuerdos de Junta Directiva.

La señora Marilyn Solano realiza el siguiente cronograma:

		cumplimiento, especies fiscales		Elaboración y subscripción del contrato		Notificación del contrato		Empresa adjudicada
		Fecha Máxima	Fecha real	Fecha Máxima	Fecha real	Fecha Máxima	Fecha real	
Duración en días hábiles -->		3		4		6		Nombre
Contratación de notarios públicos para fiscalización de los sorteos de lotería.		27/4/2022		3/5/2022		11/5/2022		INFRUCTUOSA
Contratación auditoria procesos sustantivos GPC (a la espera de habiitar la modificación No 2)								
Contratación conmunity manager (modificación 3)								

Comentado el tema, se da por recibido.

ARTÍCULO 9. Status del cálculo por diferencia de vacaciones.

La señora Marilyn Solano Chinchilla indica:
Se pudo concluir el cálculo de la diferencia de las vacaciones, como ustedes se dieron cuenta, estos datos no estaban bien, hasta el viernes se logró maso menos TI entregar la información que se requería porque sin esa información no se podía, posiblemente algunos compañeros de talento humano ajustando con el sistema también, cuando nos reunimos con don Omar me decía “que los muchachos de Talento Humano no tienen que calcular nada, para eso estoy yo para calcular todo”. El domingo se le facilitó la información, se ajustó al sistema los compañeros de TI, y se le preguntó hoy y se les entregaron todos los 84 casos y yo le dije a doña Gina que por favor me hiciera un cronograma porque necesitaba ver la intención de los mismos y sin embargo me dijo que no lo tenía todavía y que le preguntaron a don Omar y dice que los 84 lo podía tener el 15 de abril, pero yo sí mañana voy a tener que hablar con don Omar, yo no he hablado con él en vista de que fue ayer el día que le pasaron todos los casos.

La señora Marcela Sánchez Quesada expresa:
Cuando ustedes ya tengan esa fecha confirmada, yo agradezco que me la pasen, porque precisamente hoy tuve una reunión con uno de los representantes legal de la mayoría de los casos y con la fecha inicial que me había dado que eran para finales de mayo no estaban como muy contentos y si usted me dice que el 15 de abril, yo adelantaría mucho y ya las expectativas de la reunión que tuve en la mañana bajarían bastante, porque a lo último me estaban pidiendo una confirmación de fecha inicial para ir a consultar a los funcionarios, uno

de los representantes, el otro de los representantes de los casos yo también me reuní con él, le expliqué todas las gestiones que daban y él estuvo anuente, pero el Licenciado que tiene la mayoría de los casos no estaba muy convencido de que se haya dicho fecha al 31 de marzo y que se extendiera ya que esa era una fecha que me había dado Gina.

Pero eso que usted nos está explicando me llena de mucha esperanza para poder bajar esos casos y no se vaya a abandonar la posibilidad de conciliar y que la Junta pueda finalmente en estos casos ahorrarse por lo menos la parte de las costas.

La señora Marilyn Solano Chinchilla agrega:
Si Marcela, como le digo, en vistas que hasta ayer enviaron la información yo si le dije a Gina que necesito cronograma, y fecha para el 15 de abril y me dijo que don Omar le confirmó que sí, don Omar tiene las personas que trabaja ahí, así que yo tengo la esperanza de que sí la vamos a tener para el 15. Le dije que por favor mediante oficio me indicara que efectivamente al 15 de abril y que como iba a abordar los casos, ejemplo, 29 de marzo voy a ver a tales funcionarios, entonces que me dijera a cuantos iba a atender por día, pero esa fue la solicitud que, si les hice y en cuanto tenga eso, Marcela yo le copio a usted y obviamente a Junta Directiva para que ya lo tengan claro.

El señor Felipe Díaz Miranda acota:
¿El pago lo hacen el 15 de abril o están listos los cálculos el 15 de abril? Eso deberían de aclarárselo a las personas también.

La señora Marilyn Solano Chinchilla expone:
Él puede tener el 15 de abril ya los cálculos, aquí lo que voy a ver es, y por eso se le pidió un cronograma, porque don Omar dijo; díganme las fechas aproximadas para hacer los pagos, la respuesta fue; no sabemos porque no sabemos el tema presupuestario, pero si se ocupa una fecha, obviamente. Si me dicen que ocupan el pago el 8 de mayo, por ejemplo, o si se saca la modificación aprobada antes o a finales de abril y se requiere hacer el pago de esos 84.

La señora Presidenta agrega:
Sí, porque estamos hablando de 1 mes, el 15 tenemos el cálculo, pero no tenemos el dinero para pagar porque hay que hacer la modificación.

La señora Marilyn Solano Chinchilla explica:
Si señora, hay que revisar si de lo que tenemos en esa cuenta va a alcanzar.

La señora Presidenta acota:
Y no podemos hacer un estimado para meterlo en esta modificación que se tiene que entregar en los próximos días.

La señora Marilyn Solano Chinchilla añade:
Si señora, eso fue lo que don Omar les dijo.

La señora Presidenta amplia:
Si porque si es así ya tendríamos la modificación presentada aquí, ¿Cuándo sería?

La señora Marilyn Solano Chinchilla señala:
Esa modificación sería hasta el primero de abril, las dependencias tienen tiempo de enviarlo a presupuesto, podríamos estarlo presentando al 20 de abril.

La señora Presidenta expone:
Entonces prácticamente esa semana se podría hacer el pago, porque ya el 15 tendríamos el cálculo, el 20 ustedes ya tendrían el dinero disponible, a partir del 20, y el 30 deberíamos de estar pagando

La señora Marilyn Solano Chinchilla agrega:
Y lo que voy a averiguar es cuanto tiene esa cuenta a hoy.

La señora Presidenta acota:
Claro, porque puede ser que lo cubra.

La señora Urania Chaves Murillo propone:
Hay algo bien interesante en este tema, ya tenemos los actuarios verdad, pero nos falta lo del presupuesto por verificar, pero si es bien importante el tema de la incertidumbre, por eso yo quiero que tengamos un plan de comunicación, un cronograma, para que se les pueda hacer saber a los abogados y a los mismos colaboradores como se va a ir pagando, en qué fase vamos, en forma transparente, y de tal forma eliminamos los rumores que unos dicen una cosa, otros dicen otra y para evitar eso yo lo que propongo en tener ese cronograma con esa información clara, precisa, y con un escenario intermedio, que si se paga antes de esa fecha excelente, pero que no se les diga a ellos que se les va a pagar, por ejemplo, 30 de abril y es junio y no se les ha pagado, entonces manejar un escenario intermedio, como para tener un tiempo ahí en donde se puedan manejar imprevistos y ese plan de comunicación creo yo que es muy importante lo que doña Marcela les va a decir, porque la incertidumbre nos puede jugar una mala pasada.

La señora Presidenta concuerda:
Efectivamente habíamos pedido un plan de comunicación de cómo se les iba a comunicar a los empleados esto, creo que lo tenían que trabajar en recursos humanos con apoyo de comunicación, entonces si sería importante porque no sé si ya se ha comunicado algo, pero ya deberíamos de haber comunicado algo para las personas que están en este proceso y me imagino que en ese plan viene que comunicamos a todo el mundo y que comunicamos a esos 84 que van de primero, entonces talvez que doña Marilyn nos cuente un poco como va eso.

La señora Marilyn Solano Chinchilla informa:

La semana pasada doña Urania y su persona me consultaron al respecto, yo si le consulté a doña Gina, pero si como usted bien lo indica doña Urania, imagínese que todavía al viernes teníamos incertidumbre si la mesa de trabajo que se había solicitado para poder generar la información que todo estaba revuelto, y se ocupaban salarios netos y brutos para hacer los cálculos, entonces como bien les dije ahorita; ayer fue cuando se entregó, hoy que le consulté a doña Gina, entonces es a partir de ahora como vamos a abordar porque ahorita si en el momento en que ustedes dos; doña Urania y doña Esmeralda me indicaron el miércoles, le dije a doña Gina que mañana tenemos que hacer el plan de comunicación a solicitud de doña Urania y doña Esmeralda en concordancia con la unidad de comunicaciones, pero eso sería ya mañana, yo me comprometo el lunes traerles ese plan de cómo sería el abordaje de los 84, pero tenemos que tener clarísimo que si yo digo que es el 15 o el 20 y que no se pueda, entonces la idea es revisar mañana en la cuenta presupuestaria, cuanto tenemos, reunirme con don Omar y el lunes les estaría trayendo la estructura de ese plan de comunicación y el primer abordaje, me parece que son los 84 y con el visto de doña Marcela por un tema legal que no podríamos tampoco no vincularla.

CAPITULO VII. TEMAS DE LA GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN.

Se incorpora a la sesión la señora Evelyn Blanco Montero, Gerente de producción y Comercialización.

ARTÍCULO 10. Oficio JPS-GG-0446-2022. Propuesta promociones loterías preimpresas segundo trimestre 2022.

No se considera información pública por ser un tema comercial en proceso de análisis.

A LA FECHA NO SE CONSIDERA INFORMACIÓN PÚBLICA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 273 DE LA LEY GENERAL DE LA ADMINSITRACIÓN PÚBLICA

ARTÍCULO 11. Oficio JPS-GG-0356-2022. Propuesta de “CONSIDERACIONES ESPECIALES”.

Se presenta el oficio JPS-GG-0356-2022 del 08 de marzo de 2022, suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, en el que indica:

> Para valoración y eventual aprobación por parte de Junta Directiva, me permito remitir oficio de la Gerencia de Producción y Comercialización, con la propuesta de “CONSIDERANCIONES ESPECIALES”, con la finalidad de *Exceptuar a los interesados en constituirse en vendedores autorizados del cumplimiento del requisito que indica “4. Escolaridad (Sexto Año)”,* siempre y cuando cumplan con las condiciones:

1. No tener denuncias por presuntos incumplimientos a la Ley de Loterías o su Reglamento, al menos durante los últimos 4 años previos a la solicitud de cuota de lotería ante la Junta de Protección Social.
2. Que no se le haya realizado seguimientos de series con resultados negativos.
3. Que la persona interesada no haya renunciado en más de una vez a su condición como vendedor autorizado.
4. Que cuente con un puesto fijo para venta de lotería.
5. Que en el puesto fijo no se comercialicen loterías ilegales o no autorizadas por la Junta.
6. Si la persona interesada tiene recibe una pensión por invalidez debe aportar la certificación de la C.C.S.S. que lo autorice a poder desempeñarse como vendedor de lotería.

Lo anterior de conformidad con lo expuesto en el JPS-GG-GPC-VEN-678-2021 realizado por el Departamento de Ventas, como parte de las acciones afirmativas para vendedores sin títulos de sexto grado y en atención al acuerdo de Junta Directiva JD-789 correspondiente al Capítulo IV, artículo 7) de la sesión ordinaria 66-2021, celebrada el 08 de noviembre 2021.

Se transcribe el oficio JPS-GG-GPC-179-2022 de fecha 08 de marzo de 2022, suscrito por la señora Evelyn Blanco Montero, Gerente, Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones.

Mediante el oficio JPS-GG-GPC-1231-2021, se envió para valoración, diferentes acciones afirmativas para la atención de lo indicado en la referencia, específicamente lo siguiente:

1. Personas sin completar la Educación Básica (sexto grado de escuela) Se adjunta el oficio JPS-GG-GPC-VEN-678-2021 realizado por el Departamento de Ventas del documento propuesta de "CONSIDERANCIONES ESPECIALES", con las respectivas condiciones y justificaciones para su valoración.

Lo anterior, tras lo solicitado mediante el JPS-PRES-429-2021, por la Presidencia:

"…considero que se deben establecer ciertas acciones afirmativas para que un % x de las cuotas se puedan asignar a personas adultas mayores o con alguna condición (como la falta de escolaridad), con el propósito de seguir profesionalizando la fuerza de ventas…"

Es por ello, que se requiere presentar ante Junta Directiva, la propuesta de "CONSIDERANCIONES ESPECIALES", expuesto en el oficio JPS-GG-GPC-VEN-678-2021, con el fin de contar con herramientas, para poder brindarle opciones a los interesados para constituirse como vendedor autorizado de la Institución, con el fin de la no aplicación del requisito de la escolaridad, de tal manera que se les brinde la oportunidad a las personas que no lo cumplan y que al mismo tiempo no afecte los intereses de la Institución.

La señora Evelyn Blanco realiza la siguiente presentación:

Acciones afirmativas artículo 10

Con relación al punto 1,
Personas sin completar la Educación Básica

Tras lo indicado por la GDS (JPS-GDS-GS-387-2021), en referencia a lo indicado sobre el Art. 3:

En cuanto a su consulta sobre eliminar el 6° grado como requisito, ¿Se podría considerar eliminarlo para la aplicación de Art. 3?

R/Cabe mencionar que éste, si bien es un rubro ponderable en la valoración social, no es un requisito estipulado en dicho artículo.

De igual forma y conocido lo solicitado para ingresar por medio del Art. 10, y habiendo posibilidad de que personas interesadas en ser vendedores autorizados de la Institución, el Departamento de Ventas mediante JPS-GG-GPC-VEN-678-2021 propone el documento de "CONSIDERANCIONES ESPECIALES", con las respectivas condiciones y justificaciones para su valoración.

JPS-GG-GPC-VEN-678-2021

Considerando la experiencia y el conocimiento adquirido en la labor de campo, desde el área de supervisión y gestión de las ventas de las loterías de la Institución, se proponen las siguientes "condiciones especiales" para la no aplicación del requisito de la escolaridad, de tal manera que se les brinde la oportunidad a las personas interesadas que no lo cumplan y que al mismo tiempo no afecte los intereses de la institución.

Por consiguiente, se propone lo siguiente:
- **Exceptuar a los interesados en constituirse en vendedores autorizados del cumplimiento del requisito que indica *"4. Escolaridad (Sexto Año)"* siempre y cuando cumplan con las condiciones que se enlistan en la tabla siguiente:**

JPS-GG-GPC-VEN-678-2021

Condición	Justificación
1. No tener denuncias por presuntos incumplimientos a la Ley de Loterías o su Reglamento, al menos durante los últimos 4 años previos a la solicitud de cuota de lotería ante la Junta de Protección Social.	A pesar de que la persona interesada se le exime del cumplimiento de un requisito que se les exige a todas las personas, la institución se garantiza en gran medida, no constituir en nuevos vendedores autorizados a personas actúen en contra de los intereses que persigue la institución. Esto incluye a ex vendedores autorizados que, aun y cuando la institución los haya sancionado por faltas cometidas y hayan cumplido la sanción, acciones de supervisión han evidenciado que posterior a ese cumplimiento, continúan en prácticas al margen de la ley.
2. Que no se le haya realizado seguimientos de series con resultados negativos.	Cuando se detectan seguimientos de series negativas es un claro incumplimiento a la Ley, y lo que demuestra es que durante el tiempo que la Junta le concedió la oportunidad y le brindó confianza para vender las loterías de la Institución, las comercializó en todo o en parte, a través de terceras personas, actuando en contra de la normativa que regula las ventas de las loterías de la Junta.
3. Que la persona interesada no haya renunciado en más de una vez a su condición como vendedor autorizado.	Cuando hay más de una renuncia por parte de un vendedor, demuestra inestabilidad en la actividad de venta de loterías; ocasionando que las gestiones y las oportunidades brindadas hayan sido en vano, incluso limitando la participación a otras personas. Sobre este punto, es importante destacar que, en repetidas circunstancias, se reciben renuncias justo cuando el vendedor que la presenta se encuentra en procedimientos administrativos abiertos por presuntos incumplimientos a la ley, no concluyen el proceso y renuncias por "motivos personales", situación que a todas luces genera duda.

Se valoró en la Comisión de Ventas no incluir, considerando que la persona ya fue sancionada, no aplica por un mismo hecho otra sanción.

JPS-GG-GPC-VEN-678-2021

4. Que cuente con un puesto fijo para venta de lotería.	Como prioridad, tenemos el establecer más puntos fijos de venta de lotería. Esto por cuanto permite darle el seguimiento y tener mejor control de los vendedores en relación con el servicio que brindan a los clientes, así como que sean ellos mismos quienes vendan las loterías al público, no especulen con las loterías y no vendan juegos ilegales, así como también, que las loterías se comercialicen en el lugar donde fue autorizado por la Junta. A diferencia de las ventas ambulantes, el control y seguimiento se dificulta, dado su movilidad, la lotería se entrega para venta por medio de terceros no autorizados y se propicia la especulación.
5. Que en el puesto fijo no se comercialicen loterías ilegales o no autorizadas por la Junta.	Previo a realizar el contrato se realizará una validación al puesto donde se va comercializar la venta de lotería para verificar que no se estén comercializando juegos ilegales o comercializando lotería de manera no autorizada por la Junta. Con mucha regularidad, establecen puestos fijos de venta de lotería, donde lo que se practica es la reventa y venta de juegos ilegales.
6. Si la persona interesada tiene recibe una pensión por invalidez debe aportar la certificación de la C.C.S.S. que lo autorice a poder desempeñarse como vendedor de lotería.	Es importante contar con la autorización de la Caja Costarricense de Seguro Social para que el interesado pueda ejercer la venta de lotería como vendedor autorizado, sin que represente una afectación legal tanto para la pensión que recibe como para la Junta.

Se somete a votación.

ACUERDO JD-199

Conocido los oficios JPS-GG-0356-2022 de fecha 08 de marzo del 2022 suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General y JPS-GG-GPC-179-2022 de fecha 08

de marzo del 2022, suscrito por la señora Evelyn Blanco Montero, Gerente de Producción, Comercialización y de Operaciones; y según el análisis emitido en Comité Corporativo de Ventas y la exposición dada por la señora Evelyn Blanco Montero durante la sesión de Junta Directiva, se dispone:

Aprobar el Documento CONSIDERACIONES ESPECIALES, en sustitución de la aplicación del requisito de la escolaridad, de tal manera que se les brinde la oportunidad a las personas interesadas que no cumplan tal requisito y que al mismo tiempo no afecte los intereses de la institución.

Las consideraciones especiales aprobadas consisten en:

1. La persona interesada no se le hayan realizado seguimientos de series con resultados negativos.
2. La persona interesada no debe haber renunciado en más de una vez a su condición como vendedor autorizado.
3. La persona interesada debe contar con un puesto fijo para venta de lotería.
4. La persona interesada en el puesto fijo que disponga, no debe comercializar loterías ilegales o no autorizadas por la Junta.
5. Si la persona interesada recibe una pensión por invalidez debe aportar la certificación de la C.C.S.S. que lo autorice a poder desempeñarse como vendedor de lotería.

ACUERDO FIRME.

Plazo de cumplimiento: Inmediato

Comuníquese a la Gerencia de Producción y Comercialización. Infórmese a la Gerencia General.

CAPITULO VIII. TEMA DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIO.

Se retira de la sesión la señora Evelyn Blanco Montero. Se incorpora a la sesión el señor Clifferd Barrios Rodriguez de la Contraloría de Servicios.

ARTÍCULO 12. Oficio JPS-CS-150-2022. Informe de quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y agradecimientos (IV Trimestre 2021).
Se presenta el oficio JPS-CS-150-2022 del 15 de marzo de 2022, suscrito por el señor Clifferd Rodríguez Barrios, Contralor a.i., Contraloría de Servicios, en el que indica:

> Para su información adjunto el **Informe N° JPS-CdS-01-2022** correspondiente a "Informe de quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y agradecimientos (IV Trimestre 2021)**".**

Importante indicar, qué se agradece remitir a la Contraloría de Servicios la propuesta de plan de mejora y el respectivo cronograma (los formatos se adjuntan en el anexo del presente informe).

Informe de quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y agradecimientos

(IV Trimestre 2021)

I PARTE

Introducción

El presente documento tiene como propósito informar sobre las gestiones presentadas por los clientes ante la Contraloría de Servicios y de los servicios brindados por los diferentes departamentos de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios o ayudas y agradecimientos recibidos durante el cuarto trimestre del 2021.

Los resultados que se exponen, permiten proponer programas de trabajo, establecer estrategias apropiadas por parte de la Contraloría de Servicios y de otras dependencias administrativas, orientadas al mejoramiento de los servicios, por lo cual, se consideran factores como: calidad, oportunidad, tiempo, atención, insumos, eficiencia, comunicación, talento humano, responsabilidad e innovación.

Asimismo, las recomendaciones exteriorizadas por los clientes permitirán a la administración retroalimentarse y tener conocimiento de aquellos aspectos que son susceptibles a la implementación de mejoras.

1 Metodología Aplicada

1.1 Objetivo general

Analizar las gestiones recibidas de los clientes, en relación con las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios o ayudas y agradecimientos, presentadas durante los meses de octubre a diciembre del 2021, de acuerdo con el registro interno implementado en la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas.

1.1.2 Objetivo especifico

Indagar los resultados de la gestión de las áreas de servicio al cliente e identificar oportunidades de mejora, durante el cuarto trimestre del año 2021.

1.2 Alcance

El informe contempla los datos recopilados en el sistema de control y registro de gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios (Consola de Aplicaciones Corporativas), mediante correos electrónicos, llamadas telefónicas, oficios y atención presencial de clientes internos y externos; clasificada en quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, durante el período comprendido entre los meses de octubre a diciembre de 2021.

1.3 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno, que lleva la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas permitiendo identificar hechos relevantes que sirvan como parámetro y base; con el fin de evaluar los resultados de la gestión y dar el respectivo seguimiento, principalmente de las áreas de servicio al cliente. Según el Diccionario Océano (2010) se define cliente: “que ejerce alguna profesión, persona

que utiliza sus servicios (Pág. 379)"; por consiguiente, que reflejen necesidades de mejora hacia el servicio.

La información obtenida será presentada en datos resumidos numéricamente, mediante cuadros estadísticos y exposición descriptiva sobre las denuncias, quejas, consultas y agradecimientos, establecidos en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios) y la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios del año 2021.

1.4 Población

Según Gómez Barrantes (2003) la población: "conjunto de unidades de estudio que pueden ser personas, […] objetos, etc." (p.7); como elemento primordial se mantiene un registro de usuarios internos y externos mayores de 18 años, que utilizaron algún medio para presentar su queja, consulta, denuncia, sugerencia, servicio o ayuda y agradecimiento en la sede central de la Junta de Protección Social y la Administración de Camposantos.

1.5 Marco muestral

El marco muestral está conformado por las quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos externados por usuarios de los servicios de la institución, a través de diferentes medios. tales como: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros, gestionadas durante el cuarto trimestres del 2021.

La cantidad de casos atendidos según oficina que brinda el servicio, se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Octubre a diciembre, 2021

Oficina que brinda el servicio	Cantidad

Junta de Protección Social	1148
Administración de Camposantos	1
Total	**1149**

1.6 Recopilación de los datos

En la recopilación de datos se utilizan cinco medios para que el usuario presente su denuncia, queja, consulta, recomendación o agradecimiento; los cuales citamos seguidamente:

a- Buzones de sugerencias:

Los buzones para sugerencias están localizados en diferentes áreas de mayor afluencia de público del edificio principal y en los camposantos, lo cual permite que clientes internos y externos hagan una breve descripción sobre la inconformidad, consulta, recomendación o agradecimiento; además se le solicita al interesado indicar su nombre, número de cédula y lugar para notificaciones, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Contralorías de Servicios, D No. 39096-PLAN, art. 34, "Requisitos para la presentación de una gestión ante la Contraloría de Servicios".

b- Atención presencial para servicio de denuncias:

El usuario tiene una comunicación directa (cara a cara) con el personal de la Contraloría de Servicios; asimismo, para cada caso recibido se mantiene un expediente físico y electrónico, el cual contiene toda la documentación donde constan las gestiones realizadas por esta dependencia e igualmente los clientes deben indicar sus datos personales y firmar el documento.

c- Sistema de registro de atención al usuario (Consola de Aplicaciones Corporativas):

Es un registro de casos recibidos, referentes a quejas y consultas, mismas que son resueltas en forma inmediata por esta Contraloría de Servicios; en dicho registro se

anota la fecha, el nombre del usuario, número de cédula, tipo de servicio, número telefónico, columna de queja o consulta, casilla de resultados de la gestión y fecha en que la inconformidad o solicitud fue resuelta.

d- Acceso desde página Web Institucional:

Este sistema permite el ingreso de quejas, consulta, ayudas, sugerencias o agradecimientos del público externo o interno mediante el uso de un espacio en la página Web de la Junta de Protección Social, donde los clientes también pueden presentar sus inconformidades, consultas o sugerencias, con la siguiente ruta http://www.jps.go.cr/contraloria-servicios.

e- Correo electrónico:

El usuario tiene la opción de enviar vía correo electrónico a la dirección de la Contraloría de Servicios **contraloría_servicios@jps.go.cr;** consultas, denuncias, quejas o agradecimientos. Dicho correo es revisado diariamente por los funcionarios asignados.

1.7- Elaboración y aplicación de instrumentos

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios de acuerdo con el art. 15, Cap. II, Sec. II de la Ley Contraloría de Servicios, sobre Impulso de las actuaciones de la Contraloría de Servicios que dice:

> La contraloría de servicios podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.
>
> Cuando una gestión no se refiera a las competencias propias de las contralorías de servicios o cuando se trate de asuntos propios de la auditoría interna, serán trasladados a los órganos o unidades competentes.

Por consiguiente, las gestiones son remitidas a las jefaturas de las áreas en las que se presenta la inconformidad, sugerencia o agradecimiento por el servicio, con el fin de que se realice el estudio respectivo, se analicen las recomendaciones, se establezcan las acciones de mejora requeridas e informen lo pertinente a esta Contraloría de Servicios.

Además, en cada oficio se agrega una leyenda de acuerdo con lo establecido en la Ley N°.9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), artículo N°43, sobre el plazo de entrega y como sugerencia se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Brindar la información solicitada dentro del plazo establecido.
- Si no es posible brindar la información, dentro del plazo señalado, se debe argumentar adecuadamente la negativa e indicar en forma puntual el plazo en que se va a atender la gestión.

Igualmente, según se establece en la Ley N° 9097 (Ley de Regulación del Derecho de Petición) según artículos 12 y 13, en ningún momento se debe dejar una gestión sin atender y el incumplimiento de la gestión puede generar demandas judiciales a la Institución y eventualmente sanciones para el funcionario que no cumpla.

Por último, se utilizó la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios; que consiste en una dimensión denominada Calidad del Servicio, que comprende seis sub-dimensiones, una destinada a la Sub-dimensión de información y en el caso de las inconformidades, para facilitar su proceso se estableció cinco sub-dimensiones presentadas por las personas usuarias a saber:

- Atención a la persona usuaria.
- Tramitología y gestión de procesos.
- Uso inadecuado de los recursos institucionales.
- Instalaciones.

- Otras.

Estas sub-dimensiones atienden a los lineamientos girados por la Secretaria Técnica de Contralorías de Servicios (MIDEPLAN), para elaboración de informes.

II PARTE

2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

2.1 Clientes atendidos

Cuadro 1
TIPO DE CLIENTE ATENDIDO
Octubre a diciembre, 2021

Meses	**Octubre**		**Noviembre**		**Diciembre**		**Total**	
Tipo de Cliente	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	306	99.35	358	99.17	480	99.79	1143	99.48
Externo Adjudicatario	1	0.33	2	0.55	1	0.21	4	0.35
Cliente Interno	-	-	1	0.28	-	-	1	0.09
Arrendatario	1	0.33	-	-	-	-	1	0.09
Total	**307**	**100**	**361**	**100**	**481**	**100**	**1149**	**100**

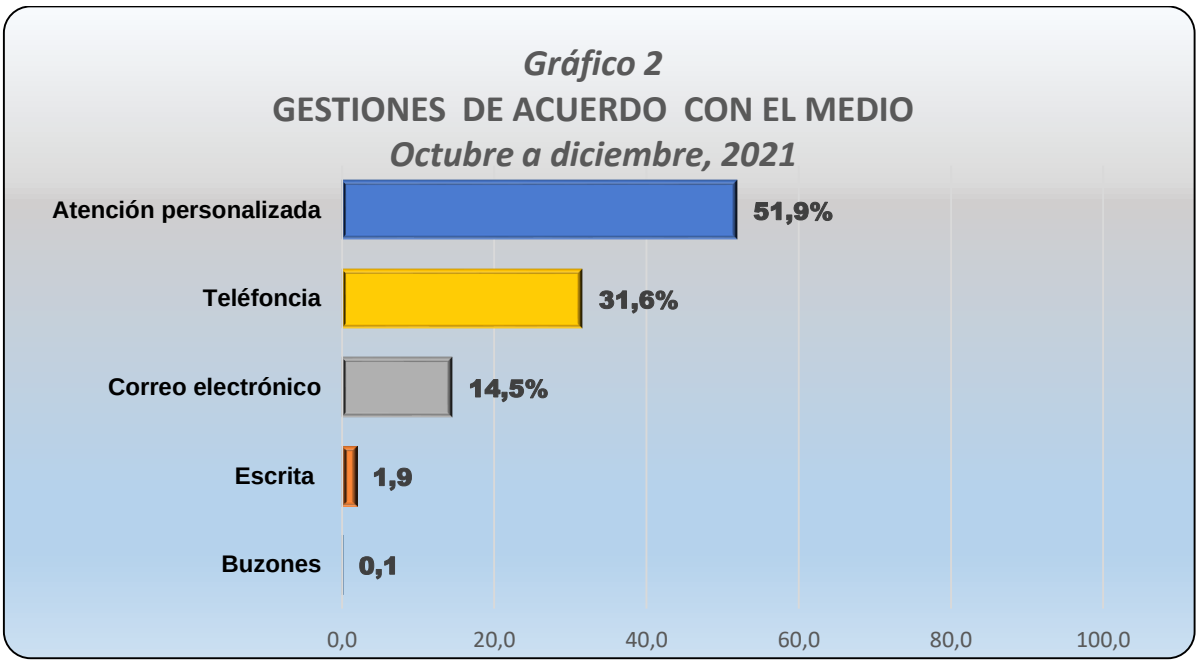
Para el cuarto trimestre del año 2021, el 100% fueron clientes externos, es decir un 99.48% corresponden a público en general, un 0.35% a vendedores autorizados, un 0.09% corresponde a Arrendatarios de los Camposantos y un 0.09% fueron gestiones de los clientes internos.

2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Octubre a diciembre, 2021

Meses	**Octubre**		**Noviembre**		**Diciembre**		**Total**	
Gestión de acuerdo al medio	**ABS**	**%**	**ABS**	**%**	**ABS**	**%**	**ABS**	**%**

Atención personalizada	198	64.50	178	49.31	220	45.74	596	51.9
Telefónica	71	23.13	60	38.23	154	32.02	363	31.6
Correo electrónico	33	10.75	36	9.70	99	20.58	167	14.5
Escrita	5	1.63	3	2.77	7	1.46	22	1.9
Buzones	-	-	-	-	1	-	1	0.1
Total	**307**	**100**	**361**	**100**	**481**	**100**	**1149**	**100**

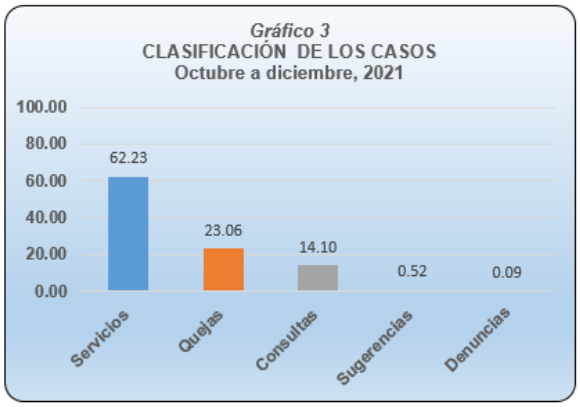


Un 51.9% de las gestiones atendidas fue en forma personal, un 31.6% fue vía telefónica, un 14.5% mediante correo electrónico, un 2.6% por medio escrito y un 0.1 por buzones (Véase Gráfico 2).

2.3 Clasificación de los casos

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Octubre a diciembre, 2021

Clasificación	ABS	%
Servicios	729	62.23
Quejas	265	23.06
Consultas	148	14.10
Sugerencias	5	0.52
Denuncias	2	0.09
Agradecimientos	-	-
Reclamos	-	-
Total	**1149**	**100**



2.4 Consultas o información generadas por áreas de servicio

La Contraloría de Servicios atendió un total de 148 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, a saber:

Cuadro 4
UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN CONSULTAS
Octubre a diciembre de 2021

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Administración de Loterías	81	54.73
Departamento de Mercadeo	36	24.32
Departamento de Sorteos	11	7.43
Unidad de Pago de Premios	10	6.76
Plataforma de Servicio	2	1.35
Relaciones Publicas y Comunicación	2	1.35
Administración de Cementerios	1	0.68
Seguridad y Vigilancia	1	0.68
Supervisión de Ventas	1	0.68
Fiscalización	1	0.68
Recursos Materiales	1	0.68
Gerencia de Desarrollo Social	1	0.68

Total	**148**	**100.00**

Observaciones: Se mencionan las principales consultas generadas por las unidades administrativas con mayor porcentaje:

a) Según los datos obtenidos y que son expuestos en el cuadro 4, los mayores porcentajes de consultas son referentes a los servicios que brinda el Departamento de Administración de Loterías con un **54.73%;** los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

Tabla 2				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Administración de Loterías				
Octubre a diciembre de 2021				
No.	**Detalle de la consulta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Clientes que desean información respecto al lugar dónde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios (Gordo Navideño y consolación).	78	78	100.00%
2	Cliente desea saber cuál es la fecha de caducidad de la Lotería Instantánea Banana Regalona.	1	1	100.00%
	Total	**81**	**81**	**100**

b- El **24.32%** corresponde a consultas al Departamento de Mercadeo:

Tabla 3
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo
Octubre a diciembre de 2021

No.	Detalle de la consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Clientes solicitan indicar si aparecen en la lista de ganadores de la promoción de bicentenario.	19	19	100
1	Clientes manifestaron que no han recibido la respuesta sobre el premio de los carros híbridos de la promoción del bicentenario; por consiguiente, se da el correo electrónico correspondiente.	2	2	100
1	Clientes solicitan la mecánica para poder activar las promociones en la app JPS A SU ALCANCE.	15	15	100
	Total	**36**	**36**	**100**

c) El **7.43%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas al Departamento de Sorteos:

Tabla 4				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos				
Octubre a diciembre, 2021				
No.	**Detalle de la consulta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Cliente desea saber si el 12 de diciembre de 2021, hay sorteo de Lotería Nacional, ya que hubo cambio de fecha del Lugar para realizar sorteo del.	1	1	100%
2	Clientes consultan cuál es el monto del premio Mayor del Gordo Navideño 2021.	6	6	100%
3	Clientes consultan cuáles son los sorteos de Lotería Nacional y Chances programados en el mes de diciembre de 2021.	4	4	100%
	Total	**11**	**11**	**100%**

Otras consultas realizadas por los clientes:

Tabla 5				
Cantidad de consultas registradas para la Unidad de Pago de Premios				
Octubre a diciembre, 2021				
No.	**Detalle de la consulta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Clientes consultan cómo va el procedimiento para el pago de un premio de la lotería en línea para Chances y Lotería Nacional.	10	10	100%
	Total	**10**	**10**	**100%**

Tabla 6				
Cantidad de consultas registradas en Comunicación y Relaciones Públicas				
Octubre a diciembre de 2021				
No.	**Detalle de la consulta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Cliente necesita contactarse con un colaborador de la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas.	**1**	**1**	100%
2	Cliente solicita información sobre el sorteo de la Lotería Navideña No. 4676 y se le brindo los correos de los colaboradores del área de comunicación y Relaciones Públicas.	1	1	100%
	Total	**2**	**2**	**100%**

2.5. Unidades organizacionales que generan inconformidades

Cuadro 5

PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)

Sub-dimensiones de Quejas
Octubre a diciembre de 2021

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Unidad de Pago de Premios	74	26.81
Gerencia de Producción y comer	72	26.09
Tecnología de Información	66	23.91
Departamento de Mercadeo	49	17.75
Plataforma de Servicios	5	1.81
Administración de Loterías	2	0.72
Servicios Administrativos	2	0.72
Seguridad y vigilancia	2	0.72
Gestión y Supervisión de ventas	2	0.72
Departamento de Sorteos	2	0.72
Total	**276**	**100**

Observaciones:

De acuerdo con los datos del cuadro 7, seguidamente se citan las inconformidades externadas por los clientes de la Junta de Protección Social por sub-dimensión.

No.	Tabla 7 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Atención a la persona usuaria) Octubre a diciembre, 2021									
				Términos Absolutos				Términos Relativos		
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Clientes molestos porque las líneas telefónicas (2521-6005 o 2521-6002) destinadas para activar las loterías pre-impresa e instantánea, con el propósito de participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna no están funcionando.	Tecnología de la Información	Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna	56	56	0	0	0.00%	100.00%	0.00%
2	Clientes señalan que en ocasiones la calculadora de pago de premios de la Web-Institucional presenta problemas y los clientes consideran que es importantes que esté funcionando bien para la revisión y cambio de premios, ya que podría ser víctimas de algún cambiador inescrupuloso.	Tecnología de la Información	Lotería Pre-impresa	2	2	0	0	0.00%	100.00%	0.00%

3	Clientes indicaron que la aplicación en la Web-Institucional para la compra de la plataforma en la Lotería en línea no está funcionado.	Tecnología de la Información	Lotería en Línea	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Clientes manifiestan que la aplicación JPS a su Alcance presentan dificultades para crear el usuario, informan que la cuenta ya ésta registrada, no funciona la cámara para poder escáner el código QR, no aparece las activaciones realizadas, entre otros, y los jugadores perdemos la oportunidad de participar en las promociones establecidas por la institución.	Tecnología de la Información	Lotería Pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Clientes indican que en la página Web-Institucional no está funcionando el link para las activaciones para participar en el programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.	Tecnología de la Información	Programa de la Rueda de la Fortuna	5	5	0	0	0.00%	100.00%	0.00%
6	La aplicación llamada JPS a su alcance no funciona en mi celular. Siempre la usé y funcionaba bien. Desde hace 15 días al acceder a ella con mis datos se queda estacionada en «descargando datos». Así dura y dura y no descarga nada. Seguí los pasos que me dijo la funcionaria, pero sigue igual. Dónde más puedo activar los productos de la Junta de Protección Social.	Departamento de Mercadeo	Aplicación APP	42	42	0	0	0.00%	100.00%	0.00%

7	Clientes manifestaron que en la página Web-Institucional no aparece información de la línea telefónica del Call Center 4052-2121 y su horario.	Departamento de Mercadeo	Call Center	7	7		0	0.00%	100.00%	0.00%
8	Clientes indicaron la forma de manejar la Web-Institucional, donde la dirección de www.jps.go.cr para ver los resultados de las diferentes loterías, no aparecen en la página, así como los PDF para ver los resultados de los premios acumulados, entre otros problemas.	Tecnología de la Información	Página WW.JPS.GO.CR	7	7	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Cliente molesto porque en la transmisión de los Chances de los viernes, el animador de la Junta de Protección siempre es la misma persona dando la vuelta a la tómbola de números.	Departamento de Sorteos	Lotería-pre impresa	1	0	1	0	0.0%	100.00%	0.00%
10	Clientes, quienes son jugadores y ganadores de la Lotería Compra en Línea molestos, porque no reciben los pagos de los premios en los tiempos estipulados o realizados por la institución.	Unidad de Pago de Premios	Cambio de premios	74	71	3	0	95.95%	4.05%	0.00%
11	Adjudicatario indicó que funcionarios de la Junta de Protección Social y Policía Municipal ingresaron sin mascarillas, arriesgando la salud de su familia y se realizó un seguimiento de series y nunca le entregaron el comprobante, cliente presentó denuncia al Organismo de Investigación Judicial.	Supervisión de Ventas		1	1	0		100.00%	0.00%	0.00%

12	Vendedor de lotería indicó que en la Plataforma de Servicios hubo un cajero que le entrego la lotería y faltaba un entero; por consiguiente, él presentó el reclamó, pero el cajero indicó que entrego bien la lotería. Asimismo, el vendedor presentó la queja en la Contraloría de Servicios y aparece el entero en un lapso corto.	Plataforma de Servicios	Venta de Lotería Pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
13	Vendedor de lotería manifestó que el 7 de noviembre de 2021, en la devolución de lotería en Alajuela hubo un cajero, quien señaló si no le entregaba la cédula de identidad solicitaría que le suspendiera la devolución, el vendedor simplemente mostró su identificación según indicaciones de Ministerio de Salud.	Plataforma de Servicios	Lotería Pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Vendedor molestó que tiene 12 años de vender lotería, quien se presentó a cambiar con un listín en las cajas y le indicaron que no se lo cambiaban ya que lo presentó aproximadamente a las 3:25 p.m.	Plataforma de Servicios	Lotería-Impresa	1	1	0	0	100,00%	0.00%	0.00%
15	Cliente señaló que se presentó a cambiar un premio con la lotería instantánea llamada Cerezas de la Suerte; sin embargo, ella manifiesta que el premio era de 20 millones y no de ¢1.000.00, e indicó que tiene un testigo.	Plataforma de Servicios	Lotería-Impresa	1	1	0	0	100,00%	0.00%	0.00%

16	Cliente indicó que su billete de lotería correspondiente al Gordo Navideño tenía un premio, pero por error su esposa lavo el billetes y en la plataforma le señalaron que no se puede cambiar billetes que presenten alteraciones, pero el billete le aparece bien el código QR.	Plataforma de Servicios	Venta de Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
17	Colaborador de la Junta de Protección Social manifestó que hubo un cliente, que no quiso utilizar su mascarilla y el cliente se molestó por la recomendación dada.	Servicios Administrativos	Normas de seguridad para el COVID-19	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
18	Cliente indicó que hubo un agente de seguridad que le habló en un tono soez y no le permitió el ingreso a la Institución.	Seguridad y Vigilancia	Venta de Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
19	Vendedor indicó que el 25 de noviembre 2021, se presentó a retirar su lotería a las 7:30 a.m., y los cajeros de plataforma no contaban con productos pre-impresos y es muy recurrente.	Administración de Loterías	Lotería pre-impresa	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
19	Vendedores inconformes, ya que no se les entrega lotería en calidad de excedente y son de zonas alejadas del país.	Administración de Loterías	Venta de Lotería pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				**204**	**200**	**4**	**0**	**98.04%**	**1.96%**	**0.00%**

No.	Tabla 8 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos) Octubre a diciembre, 2021									
				Términos Absolutos				Términos Relativos		
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Clientes manifiestan que realizan la compra de la lotería Nacional y Chances en línea, reciben la confirmación, el rebajo en la tarjeta de crédito o débito, y no reciben el comprobante de pago, pero cuando revisa el estado de cuenta bancario, aparece el rebajo, por lo que deben realizar el reclamo para que le reintegren el dinero.	Gerencia de Producción y Comercialización	Lotería pre-impresa	72	72	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
		TOTAL		**72**	**72**	**0**	**0**	**100.0%**	**0.0%**	**0.0%**

2.6 Denuncias

Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Octubre – diciembre de 2021

Denuncias …	ABS	Porcentaje
Vendedores de lotería estafan a los compradores cambiándoles billetes de moneda falsos.	1	50
Vendedores de lotería condicionan la venta de lotería al cliente	1	50
Total	**2**	**100**

Las denuncias fueron remitidas a la Unidad de Inspectores de Loterías vía Consola de Aplicaciones Corporativas, para su respectiva atención, de conformidad con lo indicado en oficio JPS-GG-GPC-VEN-997-2018 y lo establecido en la Ley de Loterías N° 7395, según el artículo 18, que indica textualmente: "...La Junta podrá nombrar empleados, con el rango de inspectores, cuyas funciones se definirán en el Reglamento de la presente."

2.7 Sugerencias

Cuadro 7
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO
Octubre a diciembre de 2021

Sugerencias recibidas…	Dependencia	ABS	%
Cliente sugiere que, sería muy bueno que a la hora de comprar en lotería en línea diga el número de sorteo y fecha de cuando se realizara el sorteo.	Departamento de Mercadeo	1	20

Cliente sugiere cambiar los premios de 500, 1.000 y 2.000 del plan de premios por montos de 50.000, 100.000, 500.000 y 1 millón de colones que tendrían más utilidad económica para el ganador de estos premios.	Departamento de Mercadeo	1	20
Vendedor de lotería sugiere que se les asigne un código a los vendedores, y en coordinación con el BCCR (sistema Sinpe), reciban el dinero para la compra de la lotería y chances, de esta forma no transportan efectivo. Si les roban la lotería se bloquean los números sustraídos. Que por medio de una aplicación el comprador pueda verificar que la lotería es legal, en caso de que se entere de que es ilegal, la JPS se la reintegra por números certificados para que se verifiquen al momento de comprar en la aplicación que los billetes están certificados. La idea es evitar muertes por esto.	Gerencia de Producción y Comercialización	1	20
Cliente sugiere que demuestren la esfera que contiene las bolitas para saber si ahí están los 100 números.	Departamento de Sorteos	1	20
Cliente sugiere que valoren la posibilidad de cambiar los tubos del lavamanos que se encuentra en los servicios sanitarios de los vendedores de lotería, esto debido a que se dificulta realizar el lavado de manos correctamente para todos los que utilizan este sitio, ya que debe presionar varias veces el tubo para que salga el agua o sostenerlo presionado.	Servicios Generales	1	20
Total		**5**	**100**

Nota: Las sugerencias fueron remitidas a las unidades administrativas respectivas, para su correspondiente atención y respuesta al cliente según normativa vigente.

2.8 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

Cuadro 8
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA CONTRALORIA DE SERVICIOS
Octubre a diciembre de 2021

Principales ayudas	Dependencia	ABS	ABS	Porcentaje

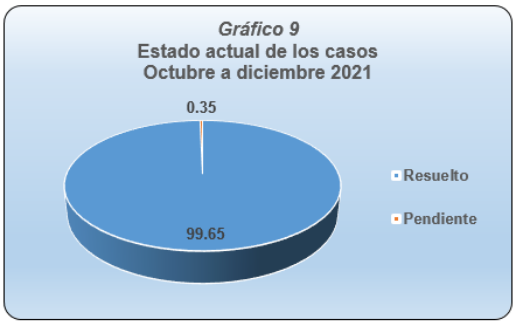
Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.	Departamento de Sorteos		107	14.90
Recepción de documentos con plazos de atención, dirigidos a otras áreas administrativas que se encuentran laborando 100% en teletrabajo.	Presidencia	4	41	5.71
	Asesoría Jurídica	35		
	Comunicación y Relaciones Públicas	2		
Cliente se presenta a la Contraloría de Servicios ya que no puede conectarse a JPS a su alcance; por consiguiente, esta instancia verifica en la Consola Corporativa con el número de cédula, si presenta algún error de información, se llama al Departamento de Mercadeo para corregir y se procede a ayudar al cliente activando el APP (El cliente debe de contar con internet y correo electrónico en su teléfono).	Departamento de Mercadeo		158	22.01
Clientes solicitan que se les indique donde pueden adquirir una serie específica para la lotería pre-impresa, se le indica que se da el lugar aproximado, por protección al vendedor de lotería.	Administración de Loterías		260	36.21
Clientes desean que les revisen si salieron en la lista de ganadores del bicentenario.	Departamento de Mercadeo		32	4.46
Se colabora entregando balones.	Comunicación y Relaciones Públicas		3	0.42
Clientes solicitan listas oficiales de lotería Nacional, Popular y Nuevos Tiempos.	Departamento de Mercadeo		3	0.42
Se recibe garantía de formularios standard.	Departamento de Recursos Materiales		1	0.14

Clientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, sobre la mecánica para activar el APP (JPS a su Alcance) y la posibilidad de poder participar en la promoción de la lotería Navideña	Departamento de Mercadeo	73	10.17
Entrega de banner publicitario de la Junta de Protección Social a las diferentes entidades que la institución brinda la ayuda social o donación.	Comunicación y Relaciones Públicas	40	5.57
Total		**718**	**100**

2.9 Estado actual de los casos

Cuadro 9
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS
Octubre a diciembre de 2021

Estado actual	ABS	Porcentaje
Resuelto	1145	99.65
Pendiente	4	0.35
Total	**1149**	**100**



En el cuadro y gráfico 8, se exponen los porcentajes de casos resueltos y pendientes, siendo que:

- Un **99.65**% se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención a la gestión.

- Un **0.35**% de las gestiones se encuentran pendientes y no han sido concluidas por parte de las unidades y/o departamentos administrativos, el cual se debe por diversas razones; entre las cuales están:

    - Trámites internos dentro de esta área.

- En proceso de recolección de información.
- Consultas a otras dependencias, entre otros.

III PARTE

3 Consideraciones

3.1 Conclusiones

a- Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de octubre a diciembre del 2021, que se detallan en el presente informe, ascienden a 1149 casos en total, de los cuales 596 se les brindó atención personalizada inmediata, 363 trámites telefónicos, 167 por medios electrónicos, 22 gestiones escritas y 1 utilizó el buzón de sugerencias.

b. Del total de gestiones recibidas en este cuarto trimestre 2021, 1145 gestiones tramitadas, se encuentran en estado atendido, esto quiere decir que esta Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y resolución del caso por parte de la administración activa y que fueron debidamente comunicadas a los clientes.

Las gestiones que a la fecha se encuentran pendientes de resolver correspondientes al cuarto semestre 2021, suman un total de 4 y atienden a varias razones que se mencionan seguidamente:

1) Trámites y consultas de índole legal, para fundamentar las respuestas que se brindan a los clientes.

2) Valoración de procedimientos por parte de la administración activa.

I. Para la variable de servicios o ayudas brindadas a los clientes, por parte de la Contraloría de Servicios se atendieron en un mayor porcentaje:

1. Clientes se presentan la Contraloría de Servicios ya que no puede conectarse a JPS a su alcance; por consiguiente, esta instancia verifica en la Consola Corporativa con el número de cédula, si presenta algún error de información, se llama vía telefónica al Departamento de Mercadeo para corregir y se procede a ayudar al cliente activando el APP (El cliente debe de contar con internet y correo electrónico en su teléfono).

2. Información sobre los lugares dónde se puede adquirir una serie y número específico para la Lotería Nacional (Sorteos Ordinarios y Extraordinarios) y Lotería Popular conocida como Chances.

3. Recepción de documentación, dirigida a dependencias administrativas que se encuentran en un 100% laborando bajo la modalidad de Teletrabajo (Asesoría Jurídica, Presidencia de Junta Directiva, Fiscalización de Recursos Transferidos, Comunicación y Relaciones Públicas).

4. Revisión de los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.

5. Dificultades para conectarse a JPS a su Alcance.

6. Entrega de banner publicitario de la Junta de Protección Social a las diferentes entidades que la institución brinda la ayuda social o donación.

7. Clientes reciben inducción sobre la mecánica para activar el APP (JPS a su Alcance) y la posibilidad de poder participar en la promoción de la Lotería Navideña.

II. Del total de casos atendidos, 276 se refieren a inconformidades clasificadas por las diferentes sub-dimensiones (Atención a la persona usuaria y tramitología y gestión de procesos) presentadas por clientes, vendedores de lotería, colaboradores, arrendatarios y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

1. Inconsistencias presentadas en la modalidad de compra en línea de la Lotería Nacional y Chances, tales como: compra de lotería, pago con tarjetas de débito o crédito y no aparece el comprobante, pero se realizó el respectivo rebajo y hay una unidad administrativa asignada para atención a los clientes de los jugadores ganadores que no responden o no dan soluciones e igualmente con el correo electrónico establecido por la Junta de Protección Social.

2. Ganadores de la Lotería Compra en Línea molestos, porque no reciben los pagos de los premios en los tiempos estipulados o realizados por la institución.

3. Inconsistencias presentadas en la aplicación JPS a su Alcance que presenta problemas para activar los sorteos para las diferentes promociones; por consiguiente, el sistema falla causando que los compradores no puedan participar.

4. Problemas en las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002, las cuales no están funcionando, causando que un segmento de clientes que no utilizan la tecnología, no pueda activar las loterías pre-impresas y lotería instantánea y, por ende, no puedan participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.

5. Clientes molestos porque no se le ha pagado el premio correspondiente al sorteo de viernes de 13 de agosto del 2021, se les indicó a los clientes que hubo un problema en el sistema y se está realizando la gestión.

6. Clientes manifestaron que en la página Web-Institucional no aparece información de la línea telefónica del Call Center 4052-2121 y su horario.

III. Principales sugerencias presentadas por los clientes:

a) Cliente sugiere que se valore la posibilidad que en la aplicación JPS a su Alcance, cuando salga la lista oficial de los ganadores se incluyan los siguientes detalles (sorteo, fracción, emisión, serie y número), con el propósito de que el cliente ganador no pierda tiempo llamando y consultando.

b) Cliente sugiere que se valore la posibilidad que en la línea telefónica 2522-2000, tenga una opción numérica indicando los resultados de los diferentes sorteos para las loterías pre-impresas y electrónicas.

c) Cliente manifiesta que obtuvo un premio y señaló que la institución no cuenta con un parqueo para sus clientes, el jugador sugiere la posibilidad de contar con espacios para la atención de ganadores.

Para finalizar, es importante destacar que la Ley Nº.9158 (Ley Reguladora de Contraloría de Servicios) y Ley Nº.9097 (Ley Reguladora del Derecho de Petición), otorga un plazo determinado para trámite y respuesta a los clientes, de sus gestiones donde las unidades administrativas tienen 10 días hábiles para responder y en caso de requerir un plazo mayor según la complejidad del caso, pueden solicitar prórrogas; no obstante, las diferentes dependencias administrativas no utilizan dicho mecanismo y una gran cantidad de gestiones no se les brinda respuesta oportuna al cliente, lo cual eventualmente podría generar demandas judiciales a la Institución (Recursos de Amparo). Además, de que se incumple con lo instruido mediante oficio JPS-PRES-285-2020 del 21 de julio del 2020, dirigido a Gerencia General, Gerencias de Área, Departamentos y Unidades Administrativas, sobre el deber de atender los plazos de respuesta establecidos en la normativa vigente, que indica:

"De manera frecuente la institución es notificada por parte de la Sala Constitucional de Recursos de Amparo debido a que las solicitudes y peticiones de información por parte de los administrados que no son atendidas dentro de los plazos de ley. Ello ocasiona la declaratoria con lugar de recursos de amparo y la condenatoria en costas, daños y perjuicios. Con la finalidad de ajustar las conductas administrativas y evitar tales condenatorias se le recuerda que […] solicitudes y peticiones de información puras y simples, deben ser atendidas dentro del plazo de diez días hábiles a partir del día siguiente…"

Cabe hacer mención, que la Contraloría de Servicios toda vez que remite una gestión, recuerda a la unidad administrativa competente para su atención, los plazos para dar respuesta en tiempo y forma, mismos que están establecidos en la Ley N°.9158 y Ley N°.9097, como ya se indicó anteriormente.

IV PARTE

4. Sugerencias

Departamento de Tecnologías de la Información

Valorar la posibilidad:

a- Las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002 destinadas para las activaciones para participar en el Programa televisivo de la Rueda de la Fortuna tienen aproximadamente nueve meses de no estar funcionando; por lo que se mantiene la sugerencia externada en informes anteriores, de verificar e implementar las mejoras que correspondan.

b- Para la aplicación JPS a su Alcance, valorar la posibilidad de contar con un link en la página web-institución y en la app, cuando no funciona bien en un teléfono móvil (Android y IPhone), con el fin de indicar los pasos que puede seguir el cliente para que funcione bien la aplicación, donde se puede

indicar al cliente, por ejemplo: cierre y ejecución de la app de nuevo, reiniciar el teléfono móvil, desinstalar e instala la app o actualizar, entre otros.

Gerencia de Producción y Comercialización

a- Coordinar con el Departamento de Tecnología de la Información se puede implementar lo siguiente: En el momento que el cliente se registra en la plataforma de la modalidad de compra en línea, se le indique a través de una leyenda vía correo la información suministrada tales como cuentas IBAN para débitos y créditos, correo electrónico, registrado, entre otros. Y una nota indicando que si falta información no se podrá realizar el pago de forma electrónica, se debe presentar directamente en la Institución y presentar la cédula de identidad.

b- Coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información y la Unidad de Pago de Premios, con el propósito de analizar cuáles fueron las razones del por qué no reciben los pagos de los premios en los tiempos estipulados o realizados por la institución a los clientes, con el fin de evitar futuros problemas cuando hay gran cantidad de premios ganados en línea.

Por último, se agradece la valoración que se brinda a las recomendaciones expuestas, y se agradece remitir a la Contraloría de Servicios la propuesta de plan de mejora y el respectivo cronograma (los formatos se adjuntan en el anexo del presente informe).

El señor Clifferd Barrios Rodriguez realiza la siguiente presentación:

Contraloría de Servicios

Resumen del Informe

JPS-CdS-01-2022

Informe de quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias y agradecimientos (IV Trimestre 2021)

Metodología Aplicada

- Ley 9158 (Ley Reguladora de Contraloría de Servicios)
- Ley 9097 (Ley de Regulación de Derecho de Petición)
- Ley 8220 (Protección al ciudadano exceso de requisitos y trámites)
- Estudio Cuantitativo
- Método de registro
- Guía metodológica del MIDEPLAN y MEIC
- **Consulta** (Información), **Atención Usuario**, **Tramitología y gestión**, Recursos Institucionales y **otros**.
- Aplicación de estadística y APA

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Octubre a diciembre, 2021

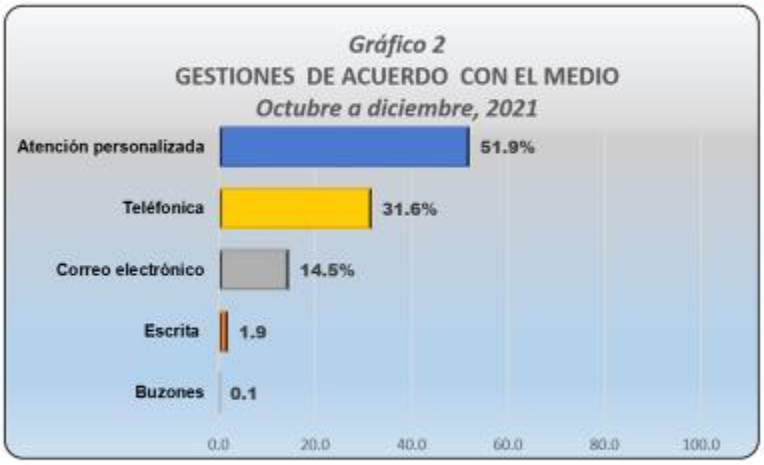
Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	1148
Administración de Camposantos	1
Total	**1149**

Cuadro 1
TIPO DE CLIENTE ATENDIDO
Octubre a diciembre, 2021

Meses	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
Tipo de Cliente	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	306	99.35	358	99.17	480	99.79	1143	99.48
Externo Adjudicatario	1	0.33	2	0.55	1	0.21	4	0.35
Cliente Interno	-	-	1	0.28	-	-	1	0.09
Arrendatario	1	0.33	-	-	-	-	1	0.09
Total	**307**	**100**	**361**	**100**	**481**	**100**	**1149**	**100**

Cuadro 2
GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Octubre a diciembre, 2021

Meses	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
Gestión de acuerdo al medio	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	198	64.50	178	49.31	220	45.74	596	51.9
Telefónica	71	23.13	60	38.23	154	32.02	363	31.6
Correo electrónico	33	10.75	36	9.70	99	20.58	167	14.5
Escrita	5	1.63	3	2.77	7	1.46	22	1.9
Buzones	-	-	-	-	1	-	1	0.1
Total	**307**	**100**	**361**	**100**	**481**	**100**	**1149**	**100**



Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Octubre a diciembre, 2021

Clasificación	ABS	%
Servicios	729	62.23
Quejas	265	23.06
Consultas	148	14.10
Sugerencias	5	0.52
Denuncias	2	0.09
Agradecimientos	-	-
Reclamos	-	-
Total	**1149**	**100**

Sub-dimensión consultas (Información)

Cuadro 4
UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE ORIGINAN CONSULTAS
Octubre a diciembre de 2021

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Administración de Loterías	81	54.73
Departamento de Mercadeo	36	24.32
Departamento de Sorteos	11	7.43
Unidad de Pago de Premios	10	6.76
Plataforma de Servicio	2	1.35
Relaciones Publicas y Comunicación	2	1.35
Administración de Cementerios	1	0.68
Seguridad y Vigilancia	1	0.68
Supervisión de Ventas	1	0.68
Fiscalización	1	0.68
Recursos Materiales	1	0.68
Gerencia de Desarrollo Social	1	0.68
Total	**148**	**100.00**

Tabla 2				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Administración de Loterías				
Octubre a diciembre de 2021				
No.	**Detalle de la consulta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Clientes que desean información respecto al lugar dónde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios y extraordinarios (Gordo Navideño y consolación).	78	78	100.00%
2	Cliente desea saber cuál es la fecha de caducidad de la Lotería Instantánea Banana Regalona.	1	1	100.00%
	Total	**81**	**81**	**100**

Tabla 3				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo				
Octubre a diciembre de 2021				
No.	**Detalle de la consulta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Clientes solicitan indicar si aparecen en la lista de ganadores de la promoción de bicentenario.	19	19	100
1	Clientes manifestaron que no han recibido la respuesta sobre el premio de los carros híbridos de la promoción del bicentenario; por consiguiente, se da el correo electrónico correspondiente.	2	2	100
1	Clientes solicitan la mecánica para poder activar las promociones en la app JPS A SU ALCANCE.	15	15	100
	Total	**36**	**36**	**100**

Tabla 4				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos				
Octubre a diciembre, 2021				
No.	**Detalle de la consulta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Cliente desea saber si el 12 de diciembre de 2021, hay sorteo de Lotería Nacional, ya que hubo cambio de fecha del Gordo Navideño.	1	1	100%
2	Clientes consultan cuál es el monto del premio Mayor del Gordo Navideño 2021.	6	6	100%
3	Clientes consultan cuáles son los sorteos de Lotería Nacional y Chances programados en el mes de diciembre de 2021.	4	4	100%
	Total	**11**	**11**	**100%**

Sub-dimensión Quejas

Cuadro 5

PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)

Sub-dimensiones de Quejas

Octubre a diciembre de 2021

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Unidad de Pago de Premios	74	26.81
Gerencia de Producción y Comercialización	72	26.09
Tecnología de Información	66	23.91
Departamento de Mercadeo	49	17.75
Plataforma de Servicios	5	1.81
Administración de Loterías	2	0.72
Servicios Administrativos	2	0.72
Seguridad y vigilancia	2	0.72
Gestión y Supervisión de ventas	2	0.72
Departamento de Sorteos	2	0.72
Total	**276**	**100**

Tabla 7

Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Atención a la persona usuaria) Octubre a diciembre, 2021

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Clientes molestos porque las líneas telefónicas (2521-6005 o 2521-6002) destinadas para activar las loterías pre-impresa e instantánea, con el propósito de participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna no están funcionando.	Tecnología de la Información	Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna	56	56	0	0	0.00%	100.00%	0.00%
2	Clientes señalan que en ocasiones la calculadora de pago de premios de la Web-Institucional presenta problemas y los clientes consideran que es importantes que esté funcionando bien para la revisión y cambio de premios, ya que podría ser víctimas de algún cambiador inescrupuloso.	Tecnología de la Información	Lotería Pre-impresa	2	2	0	0	0.00%	100.00%	0.00%

7	Clientes manifestaron que en la página Web-Institucional no aparece información de la línea telefónica del Call Center 4052-2121 y su horario.	Departamento de Mercadeo	Call Center	7	7		0	0.00%	100.00%	0.00%
8	Clientes indicaron la forma de manejar la Web-Institucional, donde la dirección de www.jps.go.cr para ver los resultados de las diferentes loterías, no aparecen en la página, así como lo PDF para ver los resultados de los premios acumulados, entre otros problemas.	Tecnología de la Información	Página WW.JPS.GO.CR	7	7	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Cliente molesto porque en la transmisión de los Chances de los viernes, el animador de la Junta de Protección siempre es la misma persona dando la vuelta a la tómbola de números.	Departamento de Sorteos	Lotería-pre impresa	1	0	1	0	0.0%	100.00%	0.00%
10	Clientes, quienes son jugadores y ganadores de la Lotería Compra en Línea molestos, porque no reciben los pagos de los premios en los tiempos estipulados o realizados por la institución.	Unidad de Pago de Premios	Cambio de premios	74	71	3	0	95.95%	4.05%	0.00%
11	Adjudicatario indicó que funcionarios de la Junta de Protección Social y Policía Municipal ingresaron sin mascarillas, arriesgando la salud de su familia y se realizó un seguimiento de series y nunca le entregaron el comprobante, cliente presento denuncia al Organismo de Investigación Judicial.	Supervisión de Ventas		1	1	0		100.00%	0.00%	0.00%

3	Clientes indicaron que la aplicación en la Web-Institucional para la compra de la plataforma en la Lotería en línea no está funcionado.	Tecnología de la Información	Lotería en Línea	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Clientes manifiestan que la aplicación JPS a su Alcance presentan dificultades para crear el usuario, informan que la cuenta ya ésta registrada, no funciona la cámara para poder escáner el código QR, no aparece las activaciones realizadas, entre otros, y los jugadores perdemos la oportunidad de participar en las promociones establecidas por la institución.	Tecnología de la Información	Lotería Pre-impresa	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Clientes indican que en la página Web-Institucional no está funcionando el link para las activaciones para participar en el programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.	Tecnología de la Información	Programa de la Rueda de la Fortuna	5	5	0	0	0.00%	100.00%	0.00%
6	La aplicación llamada JPS a su alcance no funciona en mi celular. Siempre la usé y funcionaba bien. Desde hace 15 días al acceder a ella con mis datos se queda estacionada en «descargando datos». Así dura y dura y no descarga nada. Seguí los pasos que me dijo la funcionaria, pero sigue igual. Dónde más puedo activar los productos de la junta de Protección Social.	Departamento de Mercadeo	Aplicación APP	42	42	0	0	0.00%	100.00%	0.00%

No.	Tabla 8 Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos) Octubre a diciembre, 2021									
				Términos Absolutos				Términos Relativos		
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidos	Total Resueltos	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltos	Porcentaje Resueltos	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltos
1	Clientes manifiestan que realizan la compra de la lotería Nacional y Chances en línea, reciben la confirmación, el rebajo en la tarjeta de crédito o débito, y no reciben el comprobante de pago, pero cuando revisa el estado de cuenta bancario, aparece el rebajo, por lo que deben realizar el reclamo para que le reintegren el dinero.	Gerencia de Producción y Comercialización	Lotería pre-impresa	72	72	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
		TOTAL		72	72	0	0	100.0%	0.0%	0.0%

Sub-dimensión otros

Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Octubre – diciembre de 2021

Denuncias ...	ABS	Porcentaje
Vendedores de lotería estafan a los compradores cambiándoles billetes de moneda falsos.	1	50
Vendedores de lotería condicionan la venta de lotería al cliente	1	50
Total	**2**	**100**

Las denuncias fueron remitidas a la Unidad de Inspectores de Loterías vía Consola de Aplicaciones Corporativas, para su respectiva atención, de conformidad con lo indicado en oficio JPS-GG-GPC-VEN-997-2018 y lo establecido en la Ley de Loterías N° 7395, según el artículo 18, que indica textualmente: "...La Junta podrá nombrar empleados, con el rango de inspectores, cuyas funciones se definirán en el Reglamento de la presente."

Cuadro 7
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO
Octubre a diciembre de 2021

Sugerencias recibidas...	Dependencia	ABS	%
Cliente sugiere que, sería muy bueno que a la hora de comprar en lotería en línea diga el número de sorteo y fecha de cuando se realizara el sorteo.	Departamento de Mercadeo	1	20
Cliente sugiere cambiar los premios de 500, 1.000 y 2.000 del plan de premios por montos de 50.000, 100.000, 500.000 y 1 millón de colones que tendrían más utilidad económica para el ganador de estos premios.	Departamento de Mercadeo	1	20
Vendedor de lotería sugiere que se les asigne un código a los vendedores, y en coordinación con el BCCR (sistema Sinpe), reciban el dinero para la compra de la lotería y chances, de esta forma no transportan efectivo. Si les roban la lotería se bloquean los números sustraídos. Que por medio de una aplicación el comprador pueda verificar que la lotería es legal, en caso de que se entere de que es ilegal, la JPS se la reintegra por números certificados para que se verifiquen al momento de comprar en la aplicación que los billetes están certificados. La idea es evitar muertes por esto.	Gerencia de Producción y Comercialización	1	20
Cliente sugiere que demuestren la esfera que contiene las bolitas para saber si ahí están los 100 números.	Departamento de Sorteos	1	20
Cliente sugiere que valoren la posibilidad de cambiar los tubos del lavamanos que se encuentra en los servicios sanitarios de los vendedores de lotería, esto debido a que se dificulta realizar el lavado de manos correctamente para todos los que utilizan este sitio, ya que debe presionar varias veces el tubo para que salga el agua o sostenerlo presionado.	Servicios Generales	1	20
Total		5	100

Cuadro 8
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA CONTRALORIA DE SERVICIOS
Octubre a diciembre de 2021

Principales ayudas	Dependencia	ABS	ABS	Porcentaje
Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.	Departamento de Sorteos		107	14.90
Recepción de documentos con plazos de atención, dirigidos a otras áreas administrativas que se encuentran laborando 100% en teletrabajo. [1]	Presidencia	4	41	5.71
	Asesoría Jurídica	35		
	Comunicación y Relaciones Públicas	2		
Cliente se presenta a la Contraloría de Servicios ya que no puede conectarse a JPS a su alcance; por consiguiente, esta instancia verifica en la Consola Corporativa con el número de cédula, si presenta algún error de información, se llama al Departamento de Mercadeo para corregir y se procede a ayudar al cliente activando el APP (El cliente debe de contar con internet y correo electrónico en su teléfono).	Departamento de Mercadeo		158	22.01
Clientes solicitan que se les indique donde pueden adquirir una serie específica para la lotería pre-impresa, se le indica que se da el lugar aproximado, por protección al vendedor de lotería.	Administración de Loterías		260	36.21
Clientes desean que les revisen si salieron en la lista de ganadores del bicentenario.	Departamento de Mercadeo		32	4.46
Se colabora entregando balones.	Comunicación y Relaciones Públicas		3	0.42
Clientes solicitan listas oficiales de lotería Nacional, Popular y Nuevos Tiempos.	Departamento de Mercadeo		3	0.42
Se recibe garantía de formularios standard.	Departamento de Recursos Materiales		1	0.14
Clientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, sobre la mecánica para activar el APP (JPS a su Alcance) y la posibilidad de poder participar en la promoción de la lotería Navideña	Departamento de Mercadeo		73	10.17
Entrega de banner publicitario de la Junta de Protección Social a las diferentes entidades que la institución brinda la ayuda social o donación.	Comunicación y Relaciones Públicas		40	5.57
Total			**718**	**100**

Cuadro 9
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS
Octubre a diciembre de 2021

Estado actual	ABS	Porcentaje
Resuelto	1145	99.65
Pendiente	4	0.35
Total	**1149**	**100**

Conclusiones

1. Inconsistencias presentadas en la modalidad de compra en línea de la Lotería Nacional y Chances, tales como: compra de lotería, pago con tarjetas de débito o crédito y no aparece el comprobante, pero se realizó el respectivo rebajo y hay una unidad administrativa asignada para atención a los clientes de los jugadores ganadores que no responden o no dan soluciones e igualmente con el correo electrónico establecido por la Junta de Protección Social.

Conclusiones

2. Ganadores de la Lotería Compra en Línea molestos, porque no reciben los pagos de los premios en los tiempos estipulados o realizados por la institución.

3. Inconsistencias presentadas en la aplicación JPS a su Alcance que presenta problemas para activar los sorteos para las diferentes promociones; por consiguiente, el sistema falla causando que los compradores no puedan participar.

Conclusiones

4. Problemas en las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002, las cuales no están funcionando, causando que un segmento de clientes que no utilizan la tecnología, no pueda activar las loterías pre-impresas y lotería instantánea y, por ende, no puedan participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.

5. Clientes molestos porque no se le ha pagado el premio correspondiente al sorteo de viernes de 13 de agosto del 2021, se les indicó a los clientes que hubo un problema en el sistema y se está realizando la gestión.

6. Clientes manifestaron que en la página Web-Institucional no aparece información de la línea telefónica del Call Center 4052-2121 y su horario.

Recomendaciones

Departamento de Tecnologías de la Información

Valorar la posibilidad:

a- Las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002 destinadas para las activaciones para participar en el Programa televisivo de la Rueda de la Fortuna tienen aproximadamente nueve meses de no estar funcionando; por lo que se mantiene la sugerencia externada en informes anteriores, de verificar e implementar las mejoras que correspondan.

b- Para la aplicación JPS a su Alcance, valorar la posibilidad de contar con un link en la página web-institución y en la app, cuando no funciona bien en un teléfono móvil (Android y IPhone), con el fin de indicar los pasos que puede seguir el cliente para que funcione bien la aplicación, donde se puede indicar al cliente, por ejemplo: cierre y ejecución de la app de nuevo, reiniciar el teléfono móvil, desinstalar e instala la app o actualizar, entre otros.

Gerencia de Producción y Comercialización

a- Coordinar con el Departamento de Tecnología de la Información se puede implementar lo siguiente: En el momento que el cliente se registra en la plataforma de la modalidad de compra en línea, se le indique a través de una leyenda vía correo la información suministrada tales como cuentas IBAN para débitos y créditos, correo electrónico, registrado, entre otros. Y una nota indicando que si falta información no se podrá realizar el pago de forma electrónica, se debe presentar directamente en la Institución y presentar la cédula de identidad.

b- Coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información y la Unidad de Pago de Premios, con el propósito de analizar cuáles fueron las razones del por qué no reciben los pagos de los premios en los tiempos estipulados o realizados por la institución a los clientes, con el fin de evitar futuros problemas cuando hay gran cantidad de premios ganados en línea.

Por último, se agradece la valoración que se brinda a las recomendaciones expuestas, y se agradece remitir a la Contraloría de Servicios la propuesta de plan de mejora y el respectivo cronograma (los formatos se adjuntan en el anexo del presente informe).

La señora Presidenta consulta:
Dentro de los problemas que mencionaste, hay uno muy común, que las personas dicen que pagó y que luego el sistema lo rechazó, pero que después le sale el cargo en el estado de cuenta, entonces tiene que hacer algún tipo de transacción, a veces el mismo banco se los devuelve 24 o 48 horas después, pero muchas veces hay que hacer algún trámite, mi pregunta es; ese tipo de error se sigue presentando continuamente o es algo que ya se superó.

El señor Clifferd Barrios Rodríguez explica:
No, yo le voy a hacer muy sincero, en el próximo informe de marzo van a ver, aún no sabemos la cantidad, pero si se sigue presentando esos problemas, la misma persona hace la apuesta y automáticamente sale el error, y el trámite a veces es complicado, la plataforma tiene otro personal que lo atiende, pero si nos lo pide a nosotros, nosotros tenemos que cumplir con la Ley de la Contraloría y de Servicios y la Ley Derecho de Petición, entonces le pedimos al cliente que nos envié una captura de pantalla del problema, la cuenta IBAN y cuál fue el billete con el que presentó el problema y automáticamente nosotros lo enviamos en este caso directamente a CMOVIL para que nos den la respuesta en termino de 10 días, ellos nos lo envían y se lo enviamos a los clientes, normalmente duramos aproximadamente entre 5 o 10 días para responderle al cliente de acuerdo a la ley o le respondemos rápidamente si CMOVIL nos responde entre 1 a 2 días, también depende del problema que tenga el banco.

La señora Maritza Bustamante Venegas consulta:

¿Cuál es la participación de la contraloría de servicios con respecto a los funcionarios o qué relación tienen? Y ¿Cuál es la retroalimentación con respecto a MIDEPLAN y con respecto a la información que usted le envía?

El señor Clifferd Barrios Rodríguez aclara:
Como entró la pandemia, uno de los planes que estaban dentro del PAO, hace unos 2 años, la idea era darse a proyectar a los empleados, sin embargo, no se pudo lograr, este año se trató de contactar con Talento Humano para dar charlas en ciertos momentos que los empleados entran nuevos para explicarles cual es la función de la contraloría. Para este año nosotros no planificamos ninguna charla para que las personas conozcan, pero el próximo año como sabemos que la Junta está tomando la vía de empleados con teletrabajo y empleados presenciales, ya el próximo año pensamos ya irnos proyectando y tener dentro del PAO agregar el área de que las personas sepan cuáles son las funciones de la contraloría de servicios porque realmente la contraloría de servicios es un ente fiscalizador.

Y de la parte de retroalimentación cada año la contraloría de servicios debe de preparar un informe, y ese informe se prepara de todos los estudios que realiza, nosotros realizamos 11 estudios de servicio al cliente, de los cuales 2 son relacionados a consultas a clientes y esa información la creamos en una matriz y se la informamos a la presidencia, la presidencia la analiza, le da el visto bueno y nosotros la enviamos al MIDEPLAN y lo otro se le envía al INET específicamente cuando es la parte de simplificación de trámite que es la ley 8220, esa es la retroalimentación que le damos al MIDEPLAN y al Ministerio de Economía.

La señora Maritza Bustamante Venegas agrega:
Quiere decir que el cliente interno, por llamarlo de alguna manera, la contraloría no tiene ninguna injerencia de participación o con respecto a los funcionarios.

El señor Clifferd Barrios Rodríguez expresa:
Correcto, nosotros aún no hemos hecho ninguna campaña, hace mucho tiempo antes de que entrara la pandemia habíamos hecho una campaña y teníamos un famoso folleto de servicio al cliente que todavía se mantiene publicado por la contraloría de servicios, pero cuando entra la pandemia tenemos que hacer modificaciones al PAO, pero para el otro año si tenemos proyectado dar charlas en general para que las personas sepan que es la contraloría de servicios y esperamos que también el departamento de Talento Humano nos incluya porque ya se habló, y la vez pasada yo tuve la oportunidad de dar una charla pero era sobre la comisión de ética y yo pedí que también se incluyera a la contraloría para que las personas nuevas sepan cuáles son las funciones de la contraloría de servicios.

La señora Urania Chaves Murillo añade:
En los últimos 4 años, ustedes han realizado este tipo de estudio con satisfacción al cliente que se han realizado, ¿Qué mejoras ha encontrado? ¿cuáles han sido esas fortalezas? ¿Se ha utilizado esas informaciones de esas investigaciones mixtas que ustedes realizan en el plan de trabajo de la institución? ¿las dependencias lo han considerado incluirlo en el plan de

trabajo? Y ¿en algún momento han realizado investigaciones relacionadas con el nivel satisfacción de los clientes externos que son los colaboradores?

El señor Clifferd Barrios Rodríguez expone:
Sobre la aplicación de 4 años ya tenemos el informe que mencioné a principio, de los 11 estudios que se realizaron solamente fueron aprobadas y aceptadas por solo 16 departamentos de 31 que se tomaron en cuenta, no me acuerdo del año pasado pero algunas cosas se han ido corrigiendo, otras no, nosotros presentamos ese resumen anual que debe llevar el visto bueno de la presidenta de la Junta Directiva, sabemos que algunas recomendaciones han sido aceptadas y otras no, y se les da el seguimiento respectivo, y no me recuerdo de los otros 3 años porque cuando entró la pandemia hubieron muchas modificaciones y no todos los departamentos estaban trabajando y en relación a la aplicación hacia los empleados, la ley no nos lo permite hacer ese tipo de estudios.

Este clima laboral lo hace específicamente el Departamento de Talento Humano, el año pasado se hizo un estudio sobre la atención al cliente del servicio médico en donde salió muy bien y el informe fue enviado a la Presidencia, a la Gerencia Financiera y en donde las personas están muy satisfechas con la atención que da el departamento medico junto con la enfermera.

La señora Presidenta señala:
Creo que es importante tener ese tipo de información aquí en la Junta Directiva, de cuáles son las quejas más frecuentes y ver qué acciones se pueden establecer para mejorar porque yo sé que ustedes reciben todas las quejas y que son la cara hacia las personas, pero si ver cuáles son esas acciones que se están desarrollando a lo interno de las diferentes gerencias y departamentos para mejorar esos errores o quejas que son frecuentes y por algo es, algo no estamos haciendo bien y tenemos que corregir y yo si esperaría cuáles son esas mejoras que se implementan para poder solventar esas quejas frecuentes.

El señor Clifferd Barrios Rodríguez acota:
Mañana esperamos enviarle a usted el oficio con todas las quejas, consultas y denuncias anuales de todos los informes que hemos realizado a la atención al cliente y lo que usted vio en resumen del último cuatrimestre y si los departamentos atendieron o no y si usted quiere que algún día se de ese informe con mucho gusto, se hace años con año y lo recibe la Presidencia y MIDEPLAN.

La señora Presidenta añade:
No sé si ese informe lo trae, pero a mí me gustaría ver qué acciones ha implementado la administración para corregir los problemas más frecuentes porque obviamente habrá quejas de todo tipo, pero hay algunas que son muy recurrentes y que talvez impactan la imagen de la institución y a veces son por cosas que, haciendo un cambio por aquí o por allá, una mejora en algún sistema y demás, se puedan eliminar esas quejas.

El señor Clifferd Barrios Rodríguez concuerda:
Perfecto, eso viene en una matriz y en esa matriz viene la información y ahí vemos si el departamento la aceptó o no, otras veces nosotros enviamos correos solicitando a ver si lo aceptó o no, y si la dependencia no lo acepta lo dejamos en blanco y usted misma lo va a ver cuándo lo presente en la Junta Directiva o si quiere con mucho gusto haga un resumen de la matriz que va en este caso al MIDEPLAN.

La señora Urania Chaves Murillo consulta:
¿Las recomendaciones que ustedes hacen a la administración no son vinculantes, ellos las pueden aceptar o no aceptar?

El señor Clifferd Barrios Rodríguez aclara:
Correcto, la contraloría de servicios con base a la ley, la contraloría presenta la recomendación, nosotros no podemos llegar y obligar al departamento de que acepte las recomendaciones, si ellos no quieren aceptarlas nos dicen un no, y ahí quedan, de hecho, los informes publicados de acuerdo a la transparencia se colocan en la página web y en la parte de Contraloría de Servicios ahí están todos los informes que realizamos, en este caso están desde el 2020 y parte del 2021, para que las personas se enteren, esa es la función de nosotros.

Lo que si hacemos de vez en cuando y cuando ya vemos que es muy recurrente llegamos y presionamos para que el cliente salga satisfecho, pero repito, las sugerencias cada gerencia y departamento decide si la acepta o no la acepta.

La señora Presidenta indica:
Perfecto, quedamos a la espera del informe anual.

Se da por recibido.

CAPITULO IX. TEMAS DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Se retira de la sesión el señor Clifferd Barrios Rodriguez. Se incorpora a la sesión la señora Gina Ramirez Mora, Gerente Administrativa Financiera y el señor Francisco Javier Castro Loaiza del Departamento Contable Presupuestario

ARTÍCULO 13. Oficio JPS-GG-0432-2022. Estados Financieros de Febrero, 2022.
Se presenta el oficio JPS-GG-0432-2022 del 23 de marzo de 2022, suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, en el que indica:

> Para conocimiento y valoración por parte de Junta Directiva, me permito remitir el oficio JPS-GG-GAF-CP-0302-2022 del Departamento Contable Presupuestario, con los Estados Financieros del mes de Febrero, 2022.
> …

Se transcribe el oficio JPS-GG-GAF-CP-0302-2022 del 22 de marzo de 2022, suscrito por la señora Arlene Williams Barnett, Profesional II, Unidad Contable, Dpto. Contable Presupuestario y la señora Gina Ramírez Mora, Gerente, Gerencia Administrativa Financiera:

El Departamento Contable Presupuestario se permite presentar en tiempo y forma los Estados Financieros, conformados por el Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral Mensual, Estado de Situación Financiera Comparativo, Estado de Resultados Integral Mensual Comparativo, Estado de Resultados Integral Acumulado, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujo de Efectivo, Notas a los Estados Financieros, con el fin de que se proceda con las revisiones correspondientes, en cumplimiento a lo solicitado por la Gerencia General en correo del pasado 18 de junio de 2019, en donde indica: "…quiero una revisión con Olman antes de la firma."

Para lo pertinente se hacen las siguientes conclusiones:

1. La situación financiera a esta fecha muestra un activo total de ¢90.621.582.857,19 (noventa mil seiscientos veintiún millones quinientos ochenta y dos mil ochocientos cincuenta y siete colones con 19/100), con pasivos por ¢60.791.530.071,49 (sesenta mil setecientos noventa y un millones quinientos treinta mil setenta y un colones con 49/100) y un patrimonio neto por ¢29.830.052.785,70 (veintinueve mil ochocientos treinta millones cincuenta y dos mil setecientos ochenta y cinco colones con 70/100).

2. Por su parte el Estado de Resultados Integral Mensual refleja Ingresos por la suma de ¢13.964.934.525,27 (trece mil novecientos sesenta y cuatro millones novecientos treinta y cuatro mil quinientos veinticinco colones con 27/100) y gastos por ¢13.928.366.535,30 (trece mil novecientos veintiocho millones trescientos sesenta y seis mil quinientos treinta y cinco colones con 30/100), para un resultado de ¢ 36.567.989,97 (treinta y seis millones quinientos sesenta y siete mil novecientos ochenta y nueve colones con 97/100).

Es importante indicar que de igual forma como en el periodo anterior los sorteos programados se encuentran sujetos a modificaciones, en cumplimiento de los fines públicos asignados a la Junta de Protección Social y para garantizar la seguridad económica de las loterías que en forma exclusiva administra y distribuye en el territorio nacional, según lo establecido en el artículo No. 2 de la Ley No. 7395 "Ley de Loterías".

Sumando a este punto está el tema que el aparato administrativo se mantiene en su gran mayoría con las labores desde la modalidad de teletrabajo.

3. De conformidad con la política contable 4.20.1 “Ingreso por Venta de Bienes”, los ingresos por venta de bienes están representados en el Estado de Resultados netos de descuento sobre ventas en la suma de ¢ 1.354.014.460,00 (mil trescientos cincuenta y cuatro millones catorce mil cuatrocientos sesenta colones con 00/100)

A solicitud de la Gerencia General, se presenta un desglose de cómo y cuándo fue recibida la información para la generación de los estados financieros de febrero 2022, los cuales se detallan a continuación:

1. En relación con los documentos de la Venta y Otros Ingresos se recibieron con un promedio ponderado de 4.68 días de atraso a la fecha establecida.

2. De la misma manera, los documentos de pago de premios se recibieron con un promedio ponderado de atraso de 3.21 días de atraso, a la fecha establecida.

Tanto los documentos de la Venta de lotería como Pago de premios mostraron esos atrasos tan grandes, debido a la salida a partir del 16 de junio del 2020 de la venta de lotería por medio de la Web, cuyo proceso no contemplo el hecho de que se debía afectar una cuenta a cobrar al proveedor que está llevando a cabo la recaudación de dicha venta, así como el momento del pago de los premios es diferente a la fecha en que se validan dichos premios a nivel de registros.

3. En cuanto al comprobante de diario por concepto de Planillas de febrero 2022, posterior a la revisión realizada por parte de esta dependencia se generó el 07 de marzo del 2022 a nivel de registros contables y presupuestarios en el Departamento Contable Presupuestario.

A continuación, se detallan varios aspectos presentados durante el proceso de la elaboración de la información financiera de febrero 2022:

1. El proceso de la carga automática de la planilla del mes de febrero; se generó el 07 de marzo del 2022 a nivel de registros contables y presupuestarios, posterior a la revisión efectuada por parte de esta dependencia permitiendo que la información se mostrará de forma correcta a nivel de los dos módulos en la fecha señalada. Es necesario indicar que para este proceso se tuvieron que realizar gestiones en coordinación con los

Departamentos Desarrollo de Talento Humano y con Tecnologías de la Información para finiquitar la generación de la información, mediante la atención de la mesa de servicio No. 224-2022 se solventaron las inconsistencias.

2. El proceso de oficialización de los sorteos de diciembre 2021, ejecutado por la Unidad de Costos, requerido para la distribución de utilidades y pago del impuesto de febrero 2022, se concluyó el 10 de marzo del 2022, posterior a la

atención por parte del departamento de Tecnologías de la Información de los Reportes de Incidentes N° 02652022 (sorteo LN-4674) y 0267-2022 (sorteo LL-2196).

Posterior, mediante correo electrónico el mismo día, se coordina con el Departamento de Gestión Social para la realización de la distribución de utilidades, la cual fue generada por Gestión Social el 10 de marzo del 2022 y aprobada por parte de la Unidad de Presupuesto en el mismo día.

3. Con respecto a las liquidaciones preliminares correspondientes a febrero en coordinación con Administración de Loterías las mismas fueron generadas en su totalidad el 1 de marzo del 2022.

4. En cuanto a los procesos de cierre en los Sistemas de Costos y de Gastos Institucionales se concluyó satisfactoriamente en ambos el 17 de marzo del 2022.

Por ello, se reitera la necesidad de recordar a las diferentes unidades administrativas como fuentes primarias que generan información, que la misma se remita al día hábil siguiente a este Departamento, así como, que sea veraz y confiable, según lo expuesto en oficio GG01070-2016 del 27 de abril 2016 y Acuerdo de Junta Directiva JD-389, artículo III), inciso 1) de la sesión ordinaria celebrada el 13 de abril del 2016.

L a señora Gina Ramírez realiza la siguiente presentación:

Balance de Situación

JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL
BALANCE DE SITUACION COMPARATIVO AL 28 DE FEBRERO DEL 2021 Y 2022
(MILLONES DE COLONES)
VARIACIÓN HORIZONTAL

ACTIVO		feb-21	%	feb-22	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	¢	91 175	97%	87 746	97%	-3 430	-4%
Efectivo		**88 696**	**94%**	**85 676**	**95%**	**-3 021**	**-3%**
Inversiones		**0**	**0%**	**-**	**0%**	**0**	**0%**
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		3 276	3%	2 876	3%	-400	-12%
TOTAL ACTIVOS		**94 451**	**100%**	**90 622**	**100%**	**-3 829**	**-4%**
PASIVO Y PATRIMONIO							
TOTAL PASIVOS		66 798	71%	60 792	67%	-6 007	-9,0%
Deudas		**47 494**	**50%**	**42 964**	**47%**	**-4 530**	**-10%**
TOTAL PATRIMONIO NETO		27 652	29%	29 830	33%	2 178	8%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	¢	**94 451**	**100%**	**90 622**	**100%**	**-3 829**	**-4%**

Se denomina así al total de recursos de que dispone la empresa para llevar a cabo sus operaciones.

Se le denomina así al total de deudas y obligaciones contraídas por la empresa.

Se le denomina así al capital social más las utilidades o menos las pérdidas, de la empresa.

Estado de Resultados

(en millones de colones)

RESULTADOS POR OPERACIÓN		feb-21	%	feb-22	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ingresos y resultados positivos por ventas	¢	29 946	100%	28 390	100%	-1 555	-5%
Ingresos de la propiedad		1	0%	2	0%	1	137%
Otros ingresos de operaciones		25	0%	1	0%	-24	-97%
TOTAL INGRESOS DE OPERACIÓN		**29 971**	**100%**	**28 393**	**100%**	**(1 578)**	**-5,3%**
COSTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN							
Costo de ventas de bienes y servicios		477	2%	446	2%	-31	-6,50%
Pago de premios		20 268	68%	19 708	69%	-560	-3%
Gastos de operaciones		3 654	12%	3 219	11%	-435	-12%
Transferencias		3 115	10%	3 018	11%	-97	-3%
Transferencias al capital		1 204	4%	1 052	4%	-152	-13%
Otros gastos de operaciones		484	2%	494	2%	11	2%
Diferencias de cambio		1	0%	1	0%	0	-36%
TOTALCOSTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN		**29 201**	**97%**	**27 937**	**98%**	**(1 264)**	**-4,3%**
RESULTADO DEL EJERCICIO		**772**	**3%**	**457**	**2%**	**(315)**	**-41%**

Corresponde al ingreso por venta de lotería y Serv. De Cementerios

Corresponde a los intereses por las inversiones en Hacienda.

Corresponde al ingreso por multas y sanciones y arriendos de nichos de los Cementeros

Corresponde al costo de producir las loterías y compra de tiquetes de instantánea

Corresponde a los gastos de Planillas , Servicios, Materiales .

Corresponde a los proyectos de las organizaciones sociales.

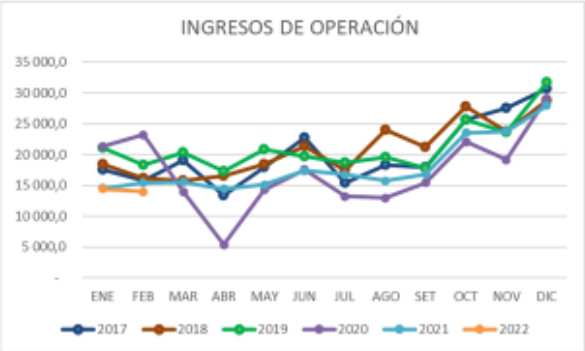
Corresponde al pago del impuesto sobre las utilidades.

Balance de Situación Impacto del COVID-19
(en millones de colones)

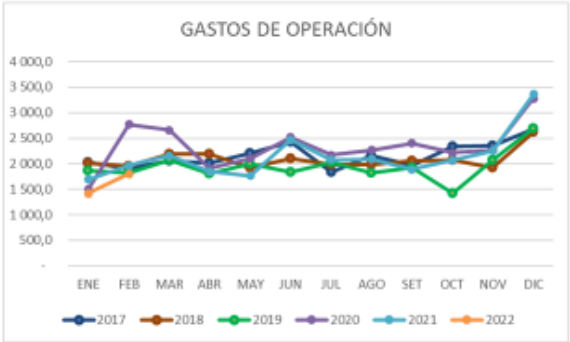
ACTIVO	ene-22	feb-22	Acumulado Febrero 2022	Análisis Vertical %
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	86 758	87 746	87 746	97%
Efectivo	**84 650**	**85 676**	**85 676**	95%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2 784	2 876	2 876	3%
TOTAL ACTIVOS	**89 541**	**90 622**	**90 622**	**100%**
PASIVO Y PATRIMONIO				
TOTAL PASIVOS	58 730	60 792	60 792	67%
Transferencias	**34 076**	**42 964**	**42 964**	47%
Provisiones	**20 364**	**13 537**	**13 537**	**15%**
TOTAL PATRIMONIO NETO	30 811	29 830	29 830	33%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**89 541**	**90 622**	**90 622**	**100%**

Estado de Resultados Impacto del COVID-19
(en millones de colones)

RESULTADOS POR OPERACIÓN	ene-22	feb-22	Acumulado Febrero 2022	Análisis Vertical %
Ingresos y resultados positivos por ventas	14 427	13 963	28 390	100%
Ingresos de la propiedad	1	1	2	0,01%
Otros ingresos de operaciones	0	0	1	0,00%
TOTAL INGRESOS DE OPERACION	**14 429**	**13 964**	**28 393**	**100%**
COSTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN				
Costo de ventas de bienes y servicios	209	237	446	2%
Pago de premios	10 007	9 701	19 708	69%
Gastos de operaciones	1 415	1 803	3 219	11%
Transferencias	1 517	1 501	3 018	11%
Transferencias al capital	590	462	1 052	4%
Otros gastos de operaciones	270	224	494	2%
Diferencias de cambio	(0)	1	1	0%
TOTALCOSTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN	**14 008**	**13 929**	**27 937**	**98%**
RESULTADO DEL EJERCICIO	**420**	**37**	**457**	**2%**



INGRESOS DE OPERACIÓN													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2017	17 563,9	15 823,0	19 040,0	13 349,0	17 920,0	22 713,0	15 332,0	18 331,0	17 899,0	25 650,0	27 587,0	30 752,0	241 959,9
2018	18 414,0	16 181,0	15 813,0	16 563,0	18 414,0	21 372,0	17 402,0	24 028,0	21 175,0	27 812,0	23 730,0	28 800,0	249 704,0
2019	21 106,0	18 283,0	20 353,0	17 277,0	20 816,0	19 674,0	18 685,0	19 524,0	17 848,0	25 685,0	23 656,0	31 665,0	254 572,0
2020	21 296,0	23 192,0	13 969,0	5 356,0	14 280,0	17 585,0	13 228,0	12 932,0	15 408,0	22 089,0	19 138,0	29 156,0	207 629,0
2021	14 530,2	15 441,0	15 581,1	14 440,7	15 120,0	17 390,2	16 725,6	15 758,2	16 794,2	23 513,3	23 760,6	27 954,1	217 009,1
2022	14 428,7	13 964,4											28 393,1



GASTOS DE OPERACIÓN													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2017	2 021,1	1 910,5	2 062,0	2 015,0	2 200,0	2 419,0	1 828,0	2 167,0	1 972,0	2 333,0	2 348,0	2 681,0	25 956,7
2018	2 005,0	1 955,0	2 186,0	2 188,0	1 926,0	2 099,0	1 982,0	1 976,0	2 051,0	2 077,0	1 930,0	2 619,0	24 994,0
2019	1 858,0	1 826,0	2 076,0	1 808,0	2 004,0	1 829,0	2 032,0	1 824,0	1 926,0	1 419,0	2 065,0	2 692,0	23 359,0
2020	1 502,0	2 769,0	2 661,0	1 907,0	2 105,0	2 519,0	2 174,0	2 270,0	2 400,0	2 213,0	2 268,0	3 282,0	28 070,0
2021	1 689,5	1 964,5	2 156,8	1 848,93	1 763,27	2 469,67	2 076,62	2 091,54	1 889,44	2 069,5	2 252,4	3 358,7	25 630,9
2022	1 415,3	1 803,3											3 218,6

Razones Financieras

Indicador de Endeudamiento

	feb-21	feb-22	
Pasivo Total	66 798	60 792	Relación financiera que indica el porcentaje de activos de una empresa que se proporciona con respecto a la deuda
Activo Total	94 451	90 622	
Endeudamiento	**71%**	**67%**	

Razón Circulante

	feb-21	feb-22	
Activo Corriente	91 175	87 746	La razón circulante nos muestra cuantas veces se pueden pagar las obligaciones a corto plazo, con el efectivo disponible y aquellas partidas de fácil conversión en efectivo.
Pasivo Corriente	62 407	56 576	
Razón Circulante	**1,46**	**1,55**	

Conclusiones

- El rubro de mayor variación a nivel de activo corriente lo constituyen Efectivo y equivalentes, con un decremento del ¢ -3.020.552.835,83 (tres mil veinte millones quinientos cincuenta y dos mil ochocientos treinta y cinco colones con 83/100) con respecto al año anterior.
- La cuenta de mayor variación en el grupo de pasivo corriente se concentra en el rubro de deudas que a febrero 2022 presenta un saldo de ¢42.964.217.097,12 (cuarenta y dos mil novecientos sesenta y cuatro millones doscientos diecisiete mil noventa y siete colones con 12/100) y con respecto al año anterior tiene un decremento de un -10%.
- Propiamente para febrero 2022, el resultado es de ¢ 36.339.017,34 (treinta y seis millones trescientos treinta y nueve mil diecisiete colones con 34/100) para un acumulado al 28 de febrero del 2022 que asciende a ¢456.907.007,31 (cuatrocientos cincuenta y seis millones novecientos siete mil siete colones con 31/100), esto obedece a que durante el período 2022, se han mantenido las fechas de sorteos de las diferentes loterías.

Propuesta de Acuerdo

Fecha:		**Sesión #:**
Acuerdo #:	Tema:	Estados Financieros, febrero del 2022

Propuesta de Acuerdo:

La Junta Directiva ACUERDA:

Dar por conocidos y aprobados los Estados Financieros correspondiente al mes de febrero del 2022, adjunto al oficio _____ de fecha _____, suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, el cual anexa el oficio JPS-GG-GAF-CP-302-2022 del 22 de marzo del 2022, suscrito por la señora Gina Ramírez Mora, Gerente Administrativa Financiera a.i. y la señora Arlene Williams Barnett, Unidad de Contabilidad General del Departamento Contable - Presupuestario, los cuales se adjuntan al acta y forman parte integral de este acuerdo.

Responsable: **Plazo:**

Se somete a votación.

ACUERDO JD-200
La Junta Directiva **ACUERDA**:

Dar por conocidos y aprobados los Estados Financieros correspondiente al mes de febrero del 2022, adjunto al oficio JPS-GG-0432-2022 de fecha 23 de marzo de 2022, suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, el cual anexa el oficio JPS-GG-GAF-CP-0302-2022 del 22 de marzo del 2022, suscrito por la señora Gina Ramírez Mora, Gerente Administrativa Financiera a.i.y la señora Arlene Williams Barnett, Unidad de Contabilidad General del Departamento Contable Presupuestario, los cuales se adjuntan al acta y forman parte integral de este acuerdo. **ACUERDO FIRME.**

Plazo de cumplimiento: Inmediato

Comuníquese a la Gerencia Administrativa Financiera. Infórmese a la Gerencia General y al Departamento Contable Presupuestario.

ARTÍCULO 14. Oficio JPS-GG-0438-2022. Informe de ejecución presupuestaria a Febrero 2022.
Se presenta el oficio JPS-GG-0438-2022 del 24 de marzo de 2022, suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, en el que indica:

> Para valoración y eventual aprobación por parte de Junta Directiva me permito remitir oficio del Departamento Contable Presupuestario con las observaciones y el Informe de ejecución presupuestaria a Febrero 2022.
> …

Se transcribe el oficio JPS-GG-GAF-CP-0307-2022 del 23 de marzo de 2022, suscrito por el señor Francisco Castro Loaiza, Unidad de Presupuesto, Departamento Contable Presupuestario y la señora Gina Ramírez Mora, Gerente, Gerencia Administrativa Financiera:

> Se remite vía correo electrónico, el informe de ejecución presupuestaria, el informe ejecutivo de la ejecución presupuestaria, presentación en PowerPoint, la propuesta de acuerdo (plantilla) y certificación de procesos y control del informe de ejecución presupuestaria correspondiente a febrero del 2022.
>
> Esto para dar cumplimiento a lo solicitado mediante:
> a) En acuerdo de Junta Directiva JD-557 del pasado 2 de diciembre de 2014 celebrada en la sesión ordinara N°39-2014, el cual dicta: "…se solicita a la Administración presentar un informe sobre las dependencias que a esta fecha no han logrado cumplir con las metas propuestas."
> b) CIRCULAR JPS-GG-0877-2019 del 10 de junio del 2019, la cual señala con relación a los diferentes tramites que se elevan a Junta Directiva: "Todas las exposiciones que se presentan ante la Junta Directiva deberán venir acompañadas del informe técnico que resguarde y fundamente la decisión que eventualmente se tomará y deberá estar debidamente firmado, de manera digital por las personas responsables…".
> [...]
> c) CIRCULAR JPS-GG-2689-2018, se instruyó lo siguiente:
>
> **"Remitir sin excepción** como parte de los anexos de los oficios que se elevan a Junta Directiva, la propuesta de acuerdo en la plantilla elaborada por la presidencia."
> **"**Tomar las medidas necesarias para que presentaciones que se hagan ante Junta Directiva, no excedan las cinco filminas…"
> A continuación, se detallan diversos aspectos presentados en el proceso de cierre del mes de febrero del 2022, los cuales influyeron en menor o mayor medida en la

elaboración del “Informe de ejecución presupuestaria”: 23 de marzo del 2022 **JPS-GG-GAF-CP-0307-2022**

a) El proceso de la carga automática de la planilla; se aplicó por parte del Departamento de Desarrollo del Talento Humano el 07 de febrero del 2022 posterior a la atención de la mesa de servicio N°224-2022; la cual fue solicitada por dicho departamento por error que presentaba el sistema de Planillas.

b) En cuanto al proceso de oficialización de los sorteos de diciembre del 2021, el cual es requerido para la distribución de las utilidades y pago de impuestos de febrero del 2022, la Unidad de Costos logro concluir con este el 10 de marzo del 2022; después de que se atendiera por parte del Departamento de Tecnologías de la Información de los Reportes de Incidentes N°0265-2022 (sorteo LN-4674) y N°0267-2022 (sorteo LL-2196).

Posterior; mediante correo electrónico el 10 de marzo del 2022 se coordina con el Departamento de Gestión Social para la realización de la distribución de utilidades, la cual fue generada por dicha dependencia y aprobada a nivel del sistema de Presupuesto el mismo día.
c) Con respecto a las liquidaciones preliminares correspondientes a febrero del 2022 en coordinación con el Departamento de Administración de Loterías fueron generadas en su totalidad el 01 de marzo del 2022.

d) En relación con el proceso de cierre en el Sistema de Costos y el cierre del Sistema de Gastos Institucionales ambos se finalizaron el 17 de marzo del 2022.

El señor Francisco Castro realiza la siguiente presentación:

Informe de ejecución presupuestaria

Febrero 2022

Gerencia Administrativa Financiera
Departamento Contable-Presupuesto

Ejecución de ingresos

Partidas ingresos	(En colones) (a) Presupuesto modificado	(b) Ejecución a febrero 2022	(b/a) % de cumpl.
Ventas de bienes	247.921.982.000,00	27.219.152.484,00	10,98%
Servicios cementerios	234.883.000,00	35.687.158,00	15,19%
Servicios de publicidad e impresión	0,00	236.490,00	0,00%
Ingresos de la propiedad	1.348.000,00	288.131,55	21,37%
Multas, sanciones, remates y confiscaciones	0,00	439.400,00	0,00%
Otros ingresos no tributarios	0,00	470.025,95	0,00%
Transferencias corrientes (Sector Privado)	0,00	0,00	0,00%
Ingresos de capital	60.000.000,00	11.330.898,20	18,88%
Total sin recursos de vigencias anteriores	**¢248.218.213.000,00**	**27.267.604.587,70**	**10,99%**
Recursos de vigencias anteriores	15.245.457.000,00	56.093.727.141,03	367,94%
Total partidas ingresos	**¢263.463.670.000,00**	**83.361.331.728,73**	**31,64%**

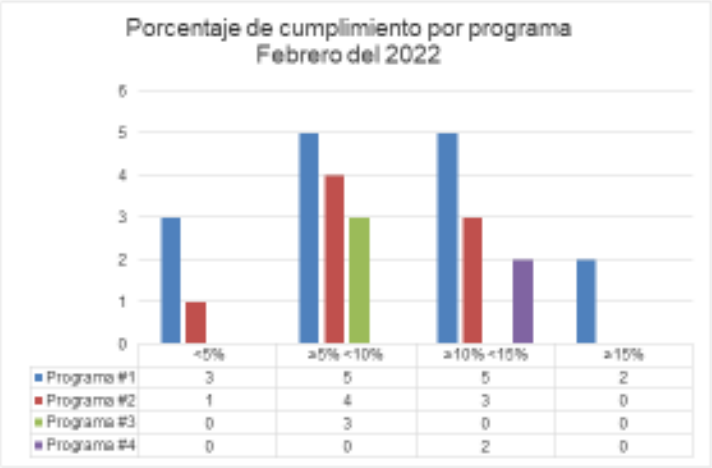
Partidas ingresos	(En colones) (c) Ejecución a febrero 2021	(d) Ejecución a febrero 2022	(d-c) Variación absoluta ejecución
Ventas de bienes	30.431.417.183,00	27.219.152.484,00	(3.212.264.699,00)
Servicios cementerios	32.968.924,98	35.687.158,00	2.718.233,02
Servicios de publicidad e impresión	56.430,00	236.490,00	180.060,00
Ingresos de la propiedad	165.882,45	288.131,55	122.249,10
Multas, sanciones, remates y confiscaciones	23.540.865,20	439.400,00	(23.101.465,20)
Otros ingresos no tributarios	1.368.857,59	470.025,95	(898.831,64)
Transferencias corrientes (Sector Privado)	0,00	0,00	0,00
Ingresos de capital	7.341.125,40	11.330.898,20	3.989.772,80
Total sin recursos de vigencias anteriores	**¢30.496.859.268,62**	**27.267.604.587,70**	**(3.229.254.680,92)**
Recursos de vigencias anteriores	47.697.410.099,16	56.093.727.141,03	8.396.317.041,87
Total partidas ingresos	**¢78.194.269.367,78**	**83.361.331.728,73**	**5.167.062.360,95**

Ejecución de egresos

Partida egresos	(En colones) (a) Presupuesto modificado	(b) Ejecución a febrero 2022	(b/a) % de cumpl.	(c) Reservas y compromisos	((b+c)/a)) % cumpl. total
Remuneraciones	12.398.177.000,00	1.732.027.351,73	13,97%	1.959.117,42	13,99%
Servicios	22.629.329.000,00	2.292.904.799,18	10,13%	2.632.819.766,34	21,77%
Materiales y suministros	1.889.808.000,00	161.881.432,54	8,57%	58.943.313,38	11,69%
Activos financieros	60.000.000,00	1.513.000,00	2,52%	0,00	2,52%
Bienes duraderos	16.750.308.000,00	160.016.182,86	0,96%	3.260.390.081,14	20,42%
Transferencias corrientes	202.571.186.000,00	21.197.845.639,79	10,46%	0,00	10,46%
Cuentas especiales	7.164.862.000,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Total partida egresos	**¢263.463.670.000,00**	**25.546.188.405,10**	**9,70%**	**5.954.112.278,28**	**11,96%**

Partida egresos	(En colones) (c) Ejecución a febrero 2021	(d) Ejecución a febrero 2022	(d-c) Variación absoluta ejecución
Remuneraciones	1.933.348.148,17	1.732.027.351,73	(101.320.796,44)
Servicios	2.656.169.637,56	2.292.904.799,18	(363.264.838,38)
Materiales y suministros	145.582.746,01	161.881.432,54	16.298.686,53
Activos financieros	1.424.000,00	1.513.000,00	89.000,00
Bienes duraderos	286.584,52	160.016.182,86	159.729.598,34
Transferencias corrientes	23.399.758.305,62	21.197.845.639,79	(2.201.912.666,83)
Transferencias de capital	0,00	0,00	0,00
Cuentas especiales	0,00	0,00	0,00
Total partida egresos	**¢28.036.569.421,88**	**25.546.188.405,10**	**(2.490.381.016,78)**

Resumen ejecución por programa



	<5%	≥5% <10%	≥10% <15%	≥15%
Programa #1	3	5	5	2
Programa #2	1	4	3	0
Programa #3	0	3	0	0
Programa #4	0	0	2	0

Ejecución programa N°01 "Actividades Centrales"

(En colones)					
Unidad administrativa	(a) Presupuesto modificado	(c) Ejecución a febrero 2022	(c/a) % de cumpl. real	(d) Reserva y compromisos	((c+d)/a) % cumpl. total
Programa #1					
Junta Directiva	296.885.000,00	28.027.253,93	9,44%	33.308.214,78	20,66%
Comunicación y Relaciones Públicas	1.000.380.000,00	10.706.482,81	1,07%	220.128.224,96	23,07%
Asesoría Jurídica	387.996.000,00	59.747.350,34	15,40%	596.418,33	15,55%
Auditoría Interna	1.295.707.000,00	189.477.775,29	14,62%	1.003.516,98	14,70%
Planificación	285.354.000,00	33.962.299,40	11,91%	485.226,35	12,08%
Contraloría de Servicios	162.266.000,00	22.977.882,35	14,16%	373.299,46	14,39%
Gerencia General	834.078.000,00	73.930.203,53	8,86%	45.092.435,89	14,27%
→Gerencia General. Indemnizaciones	814.885.000,00	28.407,75	0,00%	0,00	0,00%
Tecnologías de la Información	1.699.526.000,00	67.766.521,96	3,99%	1.075.304.760,09	67,26%
Gerencia Administrativa-Financiera	2.576.788.000,00	33.866.653,31	1,31%	2.281.557.910,45	89,86%
Salud Ocupacional	24.700.000,00	9.916.864,00	40,15%	3.309.465,92	53,55%
Desarrollo Talento Humano	680.765.000,00	56.238.558,64	8,26%	34.928.571,80	13,39%
Recursos Materiales	584.506.000,00	79.729.753,30	13,64%	68.054.192,95	25,28%
Servicios Administrativos	4.043.938.000,00	373.760.716,68	9,24%	280.155.765,40	16,17%
→Servicios Administrativos. Edificios	10.059.600.000,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Tesorería	448.565.000,00	53.542.547,15	11,94%	4.423.756,22	12,92%
Contable-Presupuesto	790.938.000,00	76.305.383,24	9,65%	8.509.647,82	10,72%
Total programa # 1	¢25.986.877.000,00	1.170.004.653,68	4,50%	4.057.231.407,40	20,11%

Ejecución programa N°02 "Administración de Loterías"

(En colones)					
Unidad Administrativa	(a) Presupuesto modificado	(c) Ejecución a febrero 2022	(c/a) % de cumpl. real	(d) Reserva y compromisos	((c+d)/a) % cumpl. total
Programa #2					
Gerencia Área Producción y Comercialización	471.046.000,00	29.149.653,65	6,19%	48.213.456,88	16,42%
Mercadeo	4.559.169.000,00	243.625.597,59	5,34%	1.390.187.884,96	35,84%
Producción	2.365.956.000,00	197.219.291,03	8,34%	39.160.789,31	9,99%
Sorteos	1.375.251.000,00	43.345.601,22	3,15%	20.248.086,39	4,62%
Ventas	660.914.000,00	82.355.498,19	12,46%	6.748.020,86	13,48%
→Ventas. Transferencias corrientes	100.000.000,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Gerencia de Operaciones	608.044.000,00	73.845.839,56	12,14%	10.659.059,79	13,90%
→Gerencia de Operaciones. Comisiones sobre venta Loterías Electrónicas.	9.503.564.000,00	1.070.715.946,00	11,27%	0,00	11,27%
→Gerencia de Operaciones. Comisiones socios comerciales.	1.175.000.000,00	250.554.520,54	21,32%	0,00	21,32%
→Gerencia de Operaciones. Impuestos sobre ingresos y utilidades.	3.283.089.000,00	680.830.041,00	20,74%	0,00	20,74%
→Gerencia de Operaciones. Pago de Premios.	180.624.647.000,00	16.758.529.697,00	9,28%	0,00	9,28%
Administración de Loterías	958.805.000,00	85.791.351,79	8,95%	31.170.983,68	12,20%
→Administración de Loterías. Préstamo al Sector Privado	60.000.000,00	1.513.000,00	2,52%	0,00	2,52%
Plataforma de Servicio al Cliente	1.287.419.000,00	152.039.630,53	11,81%	87.057.649,60	18,57%
Total programa # 2	¢207.032.904.000,00	19.669.515.668,10	9,50%	1.633.445.931,47	10,29%

Ejecución programa N°3 "Administración de Campos Santos" y programa N°4 " Gestión Social"

(En colones)					
Unidad Administrativa	(a) Presupuesto modificado	(c) Ejecución a febrero 2022	(c/a) % de cumpl. real	(d) Reserva y compromisos	((c+d)/a) % cumpl. total
Programa #3					
Administración Camposantos	326.765.000,00	29.625.956,15	9,07%	15.541.415,54	13,82%
Cementerio General	515.440.000,00	48.534.899,56	9,42%	169.531.787,24	42,31%
Cementerio Metropolitano	533.031.000,00	51.803.202,16	9,72%	65.582.522,08	22,02%
Total programa # 3	¢1.375.236.000,00	129.964.057,87	9,45%	250.655.724,86	27,68%
Programa #4					
Gerencia Área de Desarrollo Social	547.611.000,00	72.713.504,39	13,28%	9.442.454,21	15,00%
Gestión Social	711.598.000,00	98.029.216,96	13,78%	3.336.760,34	14,24%
→Gestión Social. Transferencias corrientes	20.644.582.000,00	4.405.961.304,10	21,34%	0,00	21,34%
→Gestión Social. Cuentas especiales	7.164.862.000,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Total programa # 4	¢29.068.653.000,00	4.576.704.025,45	15,74%	12.779.214,55	15,79%
Total programas	¢263.463.670.000,00	25.546.188.405,10	9,70%	5.954.112.278,28	11,96%

Comparativo entre utilidades proyectadas y utilidades generadas

	(En colones)			
	(a) Total utilidades presupuesto a febrero 2022	(b) Total utilidades esperadas a febrero 2022	((b-a)/(a)) Variación % a febrero 2022	((b-a)/(a)) Variación % a febrero 2022
Ventas brutas	**40.434.093.259,70**	**35.344.896.300,00**	**-5.089.196.959,70**	**-12,59%**
Menos				
Devoluciones sobre ventas	5.339.153.664,19	5.555.719.900,00	216.566.235,81	4,06%
Venta efectiva	**35.094.939.595,51**	**29.789.176.400,00**	**-5.305.763.195,51**	**-15,12%**
Descuento a vendedores	2.779.301.763,93	2.570.023.816,00	-209.277.947,93	-7,53%
Ventas netas	**32.315.637.831,58**	**27.219.152.484,00**	**-5.096.485.347,58**	**-15,77%**
Menos				
Pago de premios neto	23.842.364.029,47	16.758.529.697,00	-7.083.834.332,47	-29,71%
Utilidad bruta antes de costos	**8.473.273.802,11**	**10.460.622.787,00**	**1.987.348.984,89**	**23,45%**
Menos				
Comisión sobre venta 12.79%	1.526.370.527,92	1.070.715.946,00	-455.654.581,92	-29,85%
Costo de producción	382.879.257,26	236.644.112,00	-146.235.145,26	-38,19%
Utilidad bruta para distribuir	**6.564.024.016,94**	**9.153.262.729,00**	**2.589.238.712,06**	**39,45%**
Menos				
Gastos de administración	1.366.513.526,25	805.757.145,00	-560.756.381,25	-41,04%
Gastos de comercialización	1.176.635.852,95	882.766.823,00	-293.869.029,95	-24,98%
Aporte fondo de jubilación	231.608.546,69	193.460.873,00	-38.147.673,69	-16,47%
Premios no cambiados				
Utilidad neta antes de impuestos.	**3.789.266.091,05**	**7.271.277.888,00**	**3.482.011.796,95**	**91,89%**
Menos				
Impuestos sobre las utilidades 10%	378.926.658,81	680.830.041,00	301.903.382,19	79,67%
Utilidad neta acreedores renta	**¢3.410.339.432,25**	**6.590.447.847,00**	**3.180.108.414,75**	**93,25%**

Propuesta de Acuerdo

La Junta Directiva ACUERDA:

Da por conocido y aprobado el Informe de Ejecución Presupuestaria correspondiente al mes de febrero del 2022, adjunto al oficio _____ de fecha _____, suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, el cual anexa el oficio JPS-GG-GAF-CP-0307-2022 del 23 de marzo de 2022, firmado por la señora Gina Ramírez Mora, Gerente Administrativa Financiera a.i. y el señor Francisco Castro Loaiza de la Unidad de Presupuesto del Departamento Contable Presupuestario, los cuales se adjuntan al acta y forman parte integral de este acuerdo.

Acuerdo Firme.

Se somete a votación.

ACUERDO JD-201
La Junta Directiva **ACUERDA**:

Da por conocido y aprobado el Informe de Ejecución Presupuestaria correspondiente al mes de febrero del 2022, adjunto al oficio JPS-GG-0438-2022 de fecha 24 de marzo de 2022, suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, el cual anexa el oficio JPS-GG-GAF-CP-0307-2022 del 23 de marzo del 2022, firmado por la señora Gina Ramírez Mora, Gerente Administrativa Financiera a.i. y el señor Francisco Castro Loaiza de la Unidad de Presupuesto del Departamento Contable Presupuestario, los cuales se adjuntan al acta y forman parte integral de este acuerdo. **ACUERDO FIRME.**

Plazo de cumplimiento: Inmediato

Comuníquese a la Gerencia Administrativa Financiera. Infórmese a la Gerencia General y al Departamento Contable Presupuestario.

Se retira de la sesión el señor Francisco Javier Castro Loaiza. Se incorpora a la sesión el señor Rodrigo Fernandez Cedeño del Departamento de Tesoreria.

ARTÍCULO 15. Oficio JPS-GG-0431-2022. Informe de Saldos en Cuentas Corrientes y Caja Única, Febrero 2022.

Se presenta el oficio JPS-GG-0431-2022 del 23 de marzo de 2022, suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, en el que indica:

> Para conocimiento de la Junta Directiva me permito remitir oficio de la Gerencia Administrativa con el "Informe sobre Saldos en Cuentas Corrientes y Caja Única" correspondiente al movimiento de saldos en cuenta corriente y Caja Única generados durante el mes de Febrero de 2022, así como el análisis de la información presentada.

Se transcribe el oficio JPS-GG-GAF-192-2022 de fecha 22 de marzo de 2022, suscrito por la señora Gina Ramírez Mora, Gerente, Gerencia Administrativa Financiera:

> Le remito el oficio JPS-GG-GAF-T-PCRF-025-2022 del 21 de marzo de 2022, mediante el cual el Depto. de Tesorería envía el "Informe de Saldos en Cuentas Corrientes y Caja Única" del mes de febrero de 2022, para conocimiento de la Junta Directiva.
>
> Para lo anterior, también se adjuntan la propuesta del acuerdo que tomaría el Órgano Colegiado y la presentación en *Power Point.*

Se presenta el oficio JPS-GG-GAF-T-PCRF-025-2022 de fecha 21 de marzo de 2022:

> Con el propósito de informarle y para hacerla del conocimiento de la Junta Directiva, se adjunta el "Informe sobre Saldos en Cuentas Corrientes y Caja Única" correspondiente al movimiento de saldos en cuenta corriente y Caja Única generados durante el mes de febrero de 2022. Además, es importante mencionar, que el mismo incluye la información solicitada en las notas JPS-GG-GAF-CP-911-2021 y JPS-GG-GAF-CP-920-2021 referente al análisis de la información presentada.

El señor Rodrigo Fernandez Cedeño realiza la siguiente presentación:

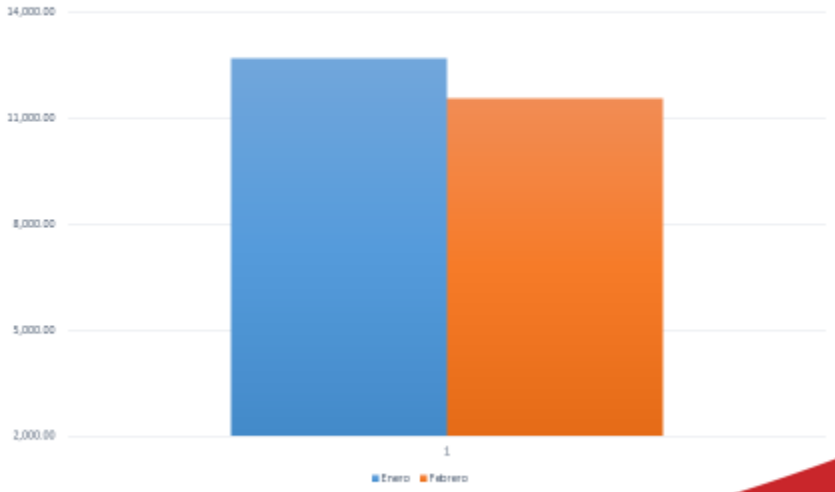
Informe de Saldos en Cuenta corriente y Caja Única – Febrero 2022

Cuadro Comparativo de Saldos Diciembre 2021 a Febrero 2022			
MES	**Diciembre 2021**	**Enero 2022**	**Febrero 2022**
Colones	¢10,420,826,400.73	¢792,557,377.16	¢1,329,815,973.58
Dólares ***(al tipo de cambio correspondiente)***	¢127,777,784.73	¢127,794,019.17	¢127,918,644.19
Cuenta Caja Única del Estado	¢82,072,000,000.00	¢83,672,000,000.00	¢84,112,000,000.00
Total	**¢92,620,604,185.45**	**¢84,592,351,396,33**	**¢85,569,734,617.77**

Detalle de Ingresos Recibidos

Ingresos Recibidos Febrero 2022	
Tipo	**Monto**
Venta de lotería	¢11,213,282,883.91
Intereses préstamos a vendedores de lotería	¢87,518.95
Derechos de cementerios	¢21,289,130.75
Intereses sobre derechos de cementerios	¢0.00
NC y Dep./efectivo recibido (varios)	¢143,510,176.90
Depósitos de garantía	¢4,380,729.50
Retención del 1%	¢134,059,050.00
Transferencia de fondo fijo	¢50,000,000.00
TOTAL	**¢11,566,609,490.01**

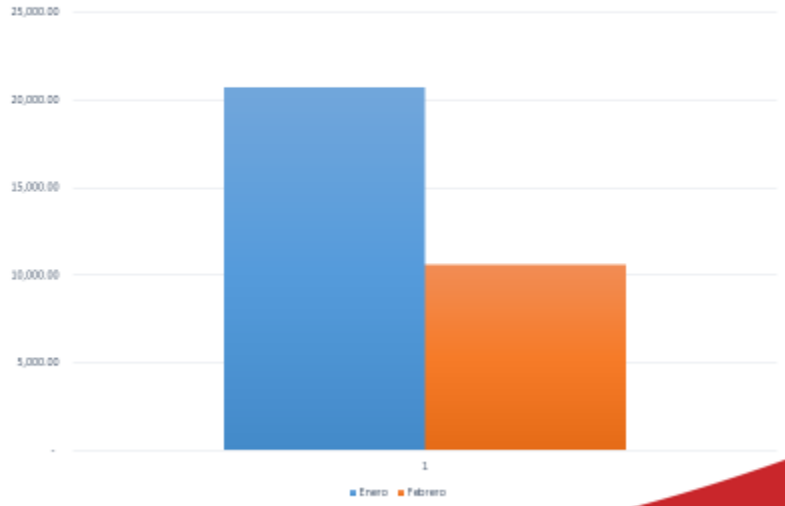
Comparativo de Ingresos 2022



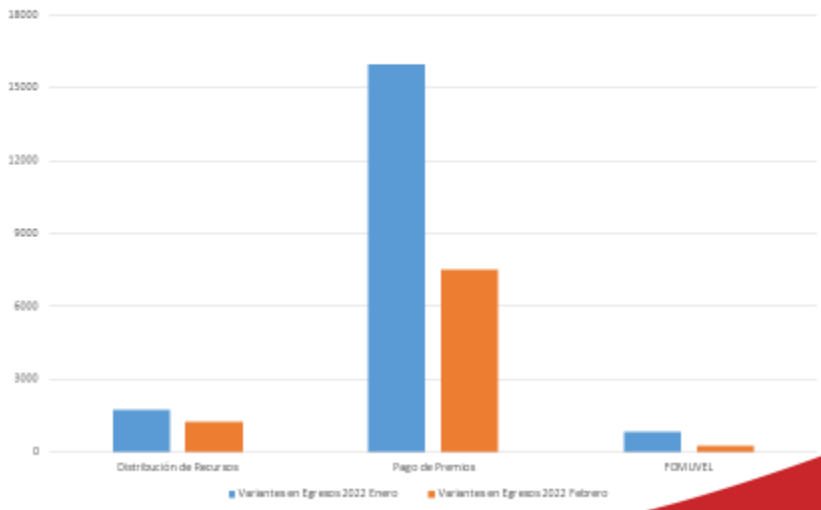
Detalle de Egresos

Egresos Febrero 2022	
Tipo	**Monto**
Planilla, Deducciones de Planilla y Prestaciones Legales	¢734,015,183.21
Bienes y Servicios	¢589,808,032.63
Impuestos	¢222,112,378.00
Apoyo a la Gestión y Proyectos específicos	¢1,243,381,680.57
Pago de premios	¢7,518,133,571,00
FOMUVEL	¢270,612,226.00
Otros Egresos	¢11,163,197.16
TOTAL	**¢10,589,226,268.57**

Comparativo de Egresos 2022



Variante de Egresos 2022



Distribución Y Proyección De Utilidades

Distribución y Proyección de Utilidades 2022	
Mes	**Monto**
Enero	¢1,724,724,446.50
Febrero	¢1,243,381,680.57
Marzo	¢10,041,048,038.00
Abril	¢3,539,521,487.99
TOTAL	**¢16,548,675,653.06**

Utilidades Distribuidas de Enero a Febrero y Proyección de Marzo y Abril 2022

Propuesta de Acuerdo:

Dar por conocido Informe de Saldos en Cuentas Corrientes y Caja Única correspondiente al mes de febrero de 2022, adjunto al oficio JPS-GG-_____-2022 de fecha _____, suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, el cual anexa el oficio JPS-GG-GAF-192-2022 del 22 de marzo de 2022, suscrito por la señora Gina Ramírez Mora, Gerente Administrativa Financiera a.i., los cuales se adjuntan al acta y forman parte integral de este acuerdo. . ACUERDO FIRME

Se da por conocido.

CAPITULO X. TEMAS EMERGENTES.

Se retira de la sesión la señora Gina Ramírez Mora y el señor Rodrigo Fernández Cedeño. Se incorpora a la sesión el señor Marco Bustamante Ugalde, jefe, Departamento de Planificación Institucional.

ARTÍCULO 16. Oficio JPS-PI-142-2022. Referencia a la Modificación sin afectación presupuestaria #01.

Se presenta el oficio JPS-PI-142-2022 del 18 de marzo de 2022, suscrito por los señores Marco Bustamante Ugalde, jefe a.i., Planificación Institucional y el señor Henry Sanabria Madrigal, Profesional 1B en Adm. Financiera, Planificación Institucional, en el que indica:

> Esta dependencia recibió oficio JPS-GG-GPC-171-2022 del 04 de marzo del 2022, JPS-GG-GDS-174-185-195 2022 con fechas del 09 y 15 de marzo del 2022, JPS-GG-GAF-191-2022 del 15 de marzo del 2022 en formato digital, relacionado con la Modificación sin afectación presupuestaria # 1, en respuesta al oficio JPS-PI-104 del 28-02-2022, mediante el que se comunicó a las gerencias y enlaces la apertura del sistema el 02 al 04 del mes de marzo.
>
> Al respecto, se emite criterio sobre las principales incidencias de las variaciones en el Plan Anual Operativo (PAO) y Plan Operativo Institucional (POI) del periodo 2022, en el siguiente sentido:
>
> Las metas 2.1. y 2.2. del Departamento de Ventas de Loterías son trasladadas por instrucción de la Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones a Plataforma de Servicio al Cliente para su realización. Estas metas tenían asignados recursos presupuestarios que fueron transferidos por medio de un Traslado interno.
>
> De igual manera las metas 2.1. y 2.2. de la Unidad de Administración de Loterías trasladadas al Departamento de Producción Estas metas también tenían asignados recursos presupuestarios que fueron transferidos por medio de un Traslado interno.
>
> La Gerencia de Desarrollo Social y el Departamento de Gestión Social realizaron una serie de modificaciones básicamente en lo que respecta a descripciones de metas, objetivos y actividades, además según instrucciones dadas en los acuerdos JD-220/221/261 todos del periodo 2021.
>
> La Gerencia Administrativa Financiera modifica el cronograma del proyecto ERP porque actualmente se encuentra en la Contraloría General de la República, un recurso de apelación presentado por los oferentes de la contratación del sistema. A raíz de ello, la continuidad del proyecto depende del fallo de la Contraloría.

El Departamento de Planificación modifica la descripción de la meta 1.2 que incluye nuevas actividades actualiza además la programación de las mismas.

La Gerencia de Producción y Comercialización realiza una modificación en el indicador 1 al POI en la fórmula, se elimina la palabra "preimpresas", en atención a que dependía que se incorporara el modelo de concesión para los demás productos.

Por todo lo anterior, producto de este análisis, se concluye que se afectan los planes anuales operativos (PAO) y los planes operativo institucional (POI), según el detalle anterior. Al respecto, incluyen los anexos de las modificaciones descritas, mismas fueron presentadas previamente, conforme a instrucción de esa Junta Directiva, al Comité Corporativo PEI. Es importante aclarar, que respecto a las dependencias que efectuaron los traslados de recursos internos, se toma nota para efectuar los cambios necesarios en el formato del Sistema de Planificación Estratégica.

Se copia este oficio a la Gerencia General para su respectivo aval, de previo al acuerdo de Junta Directiva, a la vez se adjunta presentación y propuesta de acuerdo respectivas.

Por último, de cara a la evaluación del primer trimestre 2022 se requiere que este documento sea aprobado por Junta Directiva a más tardar el próximo lunes 28 de marzo 2022.

El señor Marco Bustamante Ugalde realiza la siguiente presentación:

Junta de Protección Social

MODIFICACIÓN # 1
METAS PAO-POI 2022
SIN AFECTACIÓN PRESUPUESTARIA

JPS-PI-142-2022

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Meta 1.2. Realizar el 100% de las actividades para el desarrollo del Sistema de Planeación Estratégica (SPE).

Meta: -Realizar el 100% de las actividades que permitan el desarrollo de Software para continuidad de las mejoras del Sistema de Planeación Estratégica (SPE).
-Formula: actividades realizadas /actividades programadas)*100
-Actividades 1,2,3 se modificó la descripción y el cronograma.
- Nuevas Actividades: 4 y 5.

Se busca tener un cronograma mas exacto junto con una descripción metas y las actividades acordes a la realidad.

Plataforma de Servicios.

Meta 1.2. Implementar la firma electrónica de precisión biométrica en los procesos de la Plataforma Servicio al Cliente, con el fin de que los clientes firmen digitalmente los vouchers y tengan la posibilidad de que el documento sea recibido en el correo electrónico personal en el periodo 2022.

-Se modifica el cronograma de cumplimiento de las actividades 2,3,4,5 y 6. Existe atraso en la implementación en los Sistemas Institucionales para poder implementar dispositivos para la firma biométrica.

Meta 1.3. Implementar en la app de los vendedores y en la página web de la Junta Protección Social un acceso donde los vendedores completen de manera automatizada el formulario detallado cambio de premios loterías pre-impresa (listín) y por ende ligado al proceso cambio de premios de la Plataforma Servicio al Cliente en el periodo 2022

-Se modifica el cronograma de cumplimiento de las actividades 1,4. No se ha iniciado el desarrollado por motivo de la situación de recurso humano y demás que presenta el Dpto. Tecnologías de Información

Plataforma de Servicios.

Nueva Meta 2.1. y 2.2. Proyecto Ave Fénix.

-Esta meta junto con sus actividades estaba asignada al Departamento de Ventas; no obstante, por disposición de la Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones es trasladada a la Plataforma de Servicio al Cliente.
Se ajusta el presupuesto mediante un traslado por 7.500.000,00

Administración de Loterías.

Las Metas 2.1 y 2.2. Relacionadas con el Proyecto Beta

Se Trasladan Dado a un tema de estrategia y logística, para el cumplimiento de tal meta. Por instrucción de la Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones se decide que esta meta la va asumir el Departamento de Producción. Se ajusta el presupuesto mediante un traslada por 300.000.000,00

Administración de Loterías.

1.1 Realizar el 100% de las actividades de rutina en el periodo 2022, para la administración de la logística de todas las operaciones a nivel país, relacionadas con la distribución, control de nómina e inventario, de las loterías preimpresas en el periodo 2022. Actividad

-Se Modifican las actividades 2,4 y 5 por errores en descripción durante la formulación sin afectar el cronograma.

1.2.Distribuir entre las Oficinas Centrales, puntos de distribución a nivel nacional, Cooperativas y diferentes socios corporativos, los billetes de Lotería Nacional y Popular en su totalidad según la asignación en cuotas, así como los tiquetes de Lotería Instantánea; de conformidad con la emisión, durante el año 2022.

-Nueva 1.2.Distribuir entre las Oficinas Centrales, puntos de distribución a nivel nacional, Cooperativas y diferentes socios corporativos, los billetes de Lotería Nacional, Popular e Instantánea en su totalidad según la asignación en cuotas, durante el año 2022.

-Se Modifica el detalle de la descripción de la meta por lo que la redacción de la meta en Lotería Instantánea se debió corregir, dado que se indicaba que era sobre la emisión.

Administración de Loterías.

Meta 3.1. y 3.2. Corresponde al proyecto Antivirus con los sistemas institucionales.

-Se varia el porcentaje de anual de acuerdo a como esta estipulado en el PEI.

Ventas.

1.1 Realizar el 100% de las actividades de rutina, correspondientes al periodo 2022 para atender la gestión y supervisión de ventas.

-Actividades 2 y 4, se modificaban debido a que su ejecución depende de entes externos a la institución.
-Actividad 5 se elimina para incluirse como meta.

Nueva Meta 2.1 Incorporar a la fuerza de ventas al menos 7 Socios Comerciales

Por instrucción de la Gerencia de Producción, Comercialización y operaciones, como parte del Proyecto Ave Fénix 2018.

Unidad de Producción.

Modifica la META 1.2 Realizar el 100% de las actividades correspondientes a las etapas de gestión de contratación, levantamiento de planos para el cambio en la instalación eléctrica.

- Se Elimina las metas 1,2,3y 4.
- Se incorporan 3 nuevas metas.

Corresponde a la declaración de infructuosidad de la contratación No. 2021CD-000131-0015600001, para el cambio de la instalación eléctrica presentado el año anterior

Mercadeo.

META 3.3. y 3.4. Correspondiente al Proyecto Centauro.

Se varia el porcentaje anual de acuerdo a como esta estipulado en el PEI por lo que se modifican en la descripción los porcentajes según el análisis.

Gerencia Administrativa Financiera.

Meta:3.1 Realizar el 100% de las actividades de implementación durante el periodo 2022, del sistema E.R.P.

Las actividades 2y3 varían el cronograma de cumplimento porque actualmente se encuentra en la Contraloría General de la República, un recurso de apelación presentado por los oferentes de la contratación del sistema ERP de clase mundial.

Gerencia Desarrollo Social.

1.1 Realizar el 100% de las actividades de rutina para cumplir con la coordinación, planeación, supervisión, verificación y formulación estratégica de la Gerencia de Desarrollo Social

Se incluye un indicador a la meta de Solicitar al MTTSS actualizar las estimaciones.

Meta 1.2 Alcanzar el 95% de los objetivos planteados para el PAO, POI y PEI de la Gerencia de Desarrollo Social.
.

Incluir Actividad: 2- Realizar reunión de revisión del PAO con todas las dependencias.

Se modifica la numeración de la meta 3.1 a 3.10 correspondiente al proyecto Sinergia.

Incluir Actividad 2. Avalar el caso de Negocio y elevar al superior jerárquico para el trámite de aprobación.

Gerencia Desarrollo Social.

Meta 4.1 Brindar en calidad de patrocinador, el seguimiento a la ejecución del proyecto SULÁ.
Meta 4.2 Brindar en calidad de patrocinador, el seguimiento a la ejecución del proyecto HOCRE
Se incluye una actividad una actividad a cada meta.

Porcentaje Conforme a la modificación N°01 al PEI del 2020-2024, acuerdo JD-892-2021
.Porcentaje de meta. De 35% a 30%
Actividad Tras revisión en reunión GDS con las áreas

Meta Antes 4.5 Brindar en calidad de patrocinador, el seguimiento a la ejecución del proyecto "OMEGACS.

Periodicidad estimada ya que depende las fechas de seguimiento dependen de Planificación Institucional

Departamento Desarrollo Social.

1.1: Realizar el 100% de las actividades de rutina previstas por el Departamento de Gestión Social, para la asignación y distribución de recursos del año 2022 y seguimiento de control interno departamental.

Se modifica la meta, las observaciones en la redacción , en cuanto a las actividades se modificaron porcentajes y redacción y se agrega actividad 6.
El cumplimiento se encuentra limitado por factores externos, como cumplimiento de requisitos y determinación tiempos para tramitar proyectos.

Observación
Meta 2.1,2.2.,2.5.
y 2.6.

Se incluye en cumplimiento del acuerdo JD-261-2021. Se modifica redacción de Observaciones.
Se Eliminan 1 actividad por error y se incluye como una nueva actividad.

Departamento Desarrollo Social.

Meta 2.3: Recomendar en el segundo semestre del 2022, la asignación del 70% para financiar proyectos a Organizaciones de Bienestar Social

Meta 2.4: Recomendar en el año 2022, a la Gerencia de Desarrollo Social, la asignación del 70% de los recursos de periodos anteriores, para financiar proyectos a Organizaciones de Bienestar Social,

Meta 2.7: Incrementar en al menos una en el programa de Apoyo a la Gestión para Personas Adultas Mayores al mes de Abril 2022

Meta 2.8: Incrementar en al menos una organización social en el programa de apoyo a la gestión, área de Personas con Discapacidad

Se incluye en cumplimiento del acuerdo JD-261-21. Se modifica redacción de Meta y Observaciones. Actividad 1 modifica redacción y porcentaje, Actividad 2 modifica redacción.

Se modifica el numero de organizaciones a incluir además el apartado de Observaciones y las actividades 1 y 2 se modifica.
El cumplimiento se encuentra limitado por factores externos, para la inclusión de nuevas organizaciones, para la prioridad geográfica se requiere de la existencia de éstas en las zonas indicadas

Departamento Desarrollo Social.

Meta 2.9: Incrementar en al menos una organización social en el programa de apoyo a la gestión, área de Personas Menores de Edad

-Se modifica porcentaje (2%) a incrementar al menos una organización social y redacción tanto en la meta como en Observaciones.
-Se modificó la redacción de la actividad 1 y 4.
-Se elimina actividad 5

Meta 2.10: Realizar el 100% de las actividades programadas para el año 2022 en el proyecto SINERGIA

Se modifica porcentaje (2%) a incrementar al menos una organización social y redacción tanto en la meta como en Observaciones.
Se modificó la redacción de la actividad 1,2 y 3,según las nuevas condiciones.

Departamento Desarrollo Social.

Meta 2.1. Realizar el 100% de las actividades de rutina para la correcta fiscalización de los recursos transferidos producto de las utilidades

Se Incluye en la descripción de la meta el acuerdo En atención al acuerdo JD-220-2021 Objetivo No 1.1.3 plazo 2021-abril 2022.
Para cumplir la meta de acuerdo a la capacidad instalada.
Se modifica la actividad 2 el Porcentaje de revisión de 80% a 60%.
Redacción de la actividad 3: respecto a la cantidad de informes y la inclusión de las necesidades COVID.

Meta 2.1.Fiscalizar el 100 % de las liquidaciones presentadas, de Proyectos Específicos, Necesidades Específicas y Necesidades COVID-19,

Se modifica las descripción de la meta y de sus actividades para visualizar los movimientos de liquidación de las Necesidades específicas COVID-19, por las ONGS durante el período 2022.

Gerencia de Producción y Comercialización. Meta POI

META 2.1 Porcentaje de Utilidades Brutas con respecto a las ventas efectivas liquidadas para el consolidado de productos de JPS 20,75% (Proceso Economia)

Se modifica Fórmula (Utilidades brutas (loterías liquidadas) año X / Ventas Efectivas (Loterías liquidadas) año X)*100

Se elimina la palabra "preimpresas", se había establecido inicialmente para preimpresas cuando se presupuestó que se iba incorporar el modelo de concesión para los demás productos.

Propuesta de Acuerdo

Fecha:	18 de marzo del 2022	Sesión #:	

Acuerdo #:		Temas:	MODIFICACIÓN PAO #01 sin afectación presupuestaria

PROPUESTA DE ACUERDO

Se conoce el oficio JPS-PI-142-2022 del 18 de marzo 2022, suscrito por el Señor Marco Bustamante y el señor Henry Sanabria Madrigal, ambos de Planificación Institucional, relacionado con la Modificación PAO #1 sin afectación presupuestaria, remitida en los oficios JPS-GG-GPC-171-2022 del 04 de marzo, JPS-GG-GDS- 174,185 Y 195 del 09 y 15 de marzo, JPS-GG-GAF-191 del 15 de marzo de 2022, de los corrientes afectando el PAO-POI, el cual se adjunta al acta y forma parte integral de este acuerdo.

Se aprueban las modificaciones solicitadas al Plan Anual Operativo (PAO) y Plan Operativo Institucional (POI) incluidas en los anexos del oficio JPS-PI-142-2022

Se instruye a la Gerencia General para que comunique a las dependencias solicitantes y que se dé seguimiento a las modificaciones que aprueba esta Junta Directiva.

Justificación: Dictamen de PI sobre:

Modificación al PAO-POI #01 sin afectación presupuestaria

Se somete a votación.

ACUERDO JD-202
Se conoce el oficio JPS-PI-142-2022 del 18 de marzo 2022, suscrito por el Señor Marco Bustamante y el señor Henry Sanabria Madrigal, ambos de Planificación Institucional, relacionado con la Modificación PAO #1 sin afectación presupuestaria, remitida en los oficios JPS-GG-GPC-171-2022 del 04 de marzo, JPS-GG-GDS- 174,185 Y 195 del 09 y 15 de marzo, JPS-GG-GAF-191 del 15 de marzo de 2022, de los corrientes afectando el PAO-POI, el cual se adjunta al acta y forma parte integral de este acuerdo.

Se aprueban las modificaciones solicitadas al Plan Anual Operativo (PAO) y Plan Operativo Institucional (POI) incluidas en los anexos del oficio JPS-PI-142-2022.

Se instruye a la Gerencia General para que comunique a las dependencias solicitantes y que se dé seguimiento a las modificaciones que aprueba esta Junta Directiva.
ACUERDO FIRME.

Plazo de cumplimiento: Inmediato

Comuníquese a la Gerencia General. Infórmese al Departamento de Planificación Institucional.

Se retira de la sesión el señor Marco Bustamante Ugalde.

ARTÍCULO 17. Oficio JPS-AJ-0265-2022. En relacionado con oficio FMVL-GG- 0052-2022 de FOMUVEL y en cumplimiento con el acuerdo JD-147 (2022).

Se presenta el oficio JPS-AJ-0265-2022 del 23 de marzo de 2022, suscrito por las señoras Marcela Sánchez Quesada, Asesora Jurídica y Shirley López Rivas, Abogada, Asesora Jurídica, en el que indica:

> En cumplimiento del acuerdo JD-147 correspondiente al Capítulo V), artículo 11) de la sesión extraordinaria 15-2022, celebrada el 10 de marzo de 2022, que dispuso solicitar a FOMUVEL el envío a esta Asesoría Jurídica de la propuesta de modificación al Reglamento General del Fondo de Jubilaciones y Pensiones de los vendedores de lotería, con fundamento en el estudio actuarial de Fvenlot con corte al 31 de diciembre del 2022 y del criterio de la SUPEN con respecto al artículo 64 del citado reglamento, a más tardar el miércoles 16 de marzo, con la finalidad de que fuese emitido por nuestra parte, el criterio correspondiente en torno a la propuesta de modificación, se indica lo siguiente:
>
> **I.- En cuanto a la tramitación del acuerdo:**
>
> Por medio del oficio FMVL-GG-022-2022 de fecha 11 de marzo del año en curso, se recibió la propuesta por parte de FOMUVEL, consistente en la incorporación de un Transitorio III al citado Reglamento con el siguiente texto:
>
> **Transitorio III. —**Los vendedores activos que a la entrada en vigencia del Reglamento y que contaban con una edad entre 55 y 59 años, podrán acceder al beneficio de pensión, una vez que cumplan los 70 años, indistintamente del número de cuotas con que cuenten, para lo cual no debe haber renunciado a su condición de vendedor desde la entrada en vigencia de dicho reglamento, el 07 de enero del 2011, hasta la fecha. El monto de pensión será un porcentaje del salario de referencia, según el artículo 26 del presente reglamento. Dicho porcentaje dependerá de la edad a que decida el cotizante retirarse, de acuerdo con la siguiente tabla:

Edad de Retiro	Porcentaje de Pensión
70	la proporcionalidad de cotización X 60%
71	la proporcionalidad de cotización X 62%
72	la proporcionalidad de cotización X 64%
73	la proporcionalidad de cotización X 76%
74	la proporcionalidad de cotización X 68%
75 o mas	la proporcionalidad de cotización X 70%

El artículo 64 del Reglamento General del Fondo de Jubilaciones y Pensiones de los Vendedores de Lotería, señala:

> Artículo 64.-**Modificaciones del perfil de beneficios.** Con fundamento en las Evaluaciones Actuariales la Junta Directiva de la Junta modificará el perfil de beneficios del Régimen, previa aprobación de la SUPEN. El contenido de dichas reformas se publicará en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Se recuerda que se solicitó a FOMUVEL el criterio de la SUPEN con respecto al artículo 64 del citado reglamento, por cuanto en exposición realizada ante ese órgano colegiado, se señaló que el citado artículo no era aplicable.

No se aportó el criterio emitido por la SUPEN con respecto al artículo 64 del Reglamento General del Fondo de Jubilaciones y Pensiones de los Vendedores de Lotería, razón por la cual, mediante oficio JPS-AJ-264-2022, se solicitó a la señora Gerente de Fomuvel el envío correspondiente. Mediante correo electrónico de fecha 24 de marzo de los corrientes, la señora Solís Cruz, indicó que la Gerencia a su cargo había procedido a solicitar a la SUPEN el criterio de cita, de forma que les fuera suministrado por escrito, toda vez que, hasta el momento las consultas que ella había efectuado con relación a ese tema, habían sido hechas de modo verbal y en ese mismo modo habían sido recibidas las respuestas dadas por la superintendencia, motivo por el cual, en el momento en que dicho criterio le fuera facilitado, lo remitiría de forma inmediata. Se aclara que a la fecha de firma de este oficio el mismo no ha sido recibido, por lo que se procede a emitir el criterio tomando en cuenta para ello, únicamente la propuesta de modificación remitida por FOMUVEL.

II.- En cuanto a la propuesta de modificación del Reglamento General del Fondo de Jubilaciones y Pensiones de los Vendedores de Lotería:

En primer término, es importante señalar que FOMUVEL propone que esta modificación venga a establecerse mediante un Transitorio III, no obstante, se aclara que ya existe un transitorio con esa numeración, por lo que la propuesta de modificación que se hace, en caso de ser autorizada por ese Órgano Colegiado, deberá hacerse mediante la inclusión de un Transitorio IV.

Así las cosas, tenemos que, según se indicó en el oficio FMVL-GG-0045-2022, ya conocido por ese Órgano Colegiado, a partir de los resultados del estudio actuarial del Fondo de Jubilaciones y Pensiones de los Vendedores de Lotería, con corte al 31 de diciembre de 2021, se determinó la existencia de un Superávit Actuarial de ¢11.598.013.768 millones de colones y es justamente en consideración de los

índices de solvencia reflejados en el citado estudio y los resultados mostrados en los escenarios de reforma, que se acordó solicitar a la Junta de Protección Social la modificación al reglamento que nos ocupa.

La modificación que se pretende, lo que busca es permitir que los vendedores de lotería que a la fecha de entrada en vigencia del Reglamento General del Fondo de Jubilaciones y Pensiones (07 de enero de 2011), tenían entre 55 y 59 años de edad, puedan al momento de llegar a los 70 años de edad, acceder al beneficio de pensión, sin que para ello importe el número de cuotas que tengan cotizadas en ese momento, teniendo como requisito además, que no hayan renunciado a su condición de vendedor en ningún momento desde el 07 de enero de 2011 y hasta la fecha actual.

A partir de lo anterior, es claro que lo que se desea es extender el beneficio que ya había sido establecido para los vendedores de entre 60 y 70 años de edad, a una mayor cantidad de la población de los vendedores de hasta 55 años, situación que según se desprende de la justificación remitida por FOMUVEL obedece al hecho de que los índices de solvencia actuales, permitirían ampliar esa cobertura hacia un sector de la población de vendedores de las edades señaladas, sin que esto además, signifique y/o implique una modificación al perfil de beneficios, pues éstos continuarán siendo los mismos que en la actualidad se tienen definidos.

Por otro lado, en cuanto al trámite que corresponde llevar a cabo en este caso, de conformidad con el artículo 64 del mismo reglamento, cuando los cambios que se pretenden constituyen una modificación al perfil de beneficios, deberá contarse con la aprobación previa por parte de la SUPEN, no obstante en este caso, dado que esta modificación no implica cambio alguno en el perfil de beneficios sino que, como supra se indicó, lo que constituye es una ampliación de la población de vendedores que se verá cubierta con los beneficios ya existentes y definidos, es criterio de esta Asesoría Jurídica que de conformidad con lo que expresamente establece la norma de referencia, esta gestión no requiere ser remitida a la aprobación de la citada superintendencia.

En cuanto a la redacción del transitorio propuesto no existen observaciones de orden legal que hacer, destacando que la propuesta descansa en la recomendación técnica y financiera planteada por FOMUVEL, de acuerdo con el estudio actuarial de Fvenlot con corte al 31 de diciembre del 2022 y en las consideraciones de oportunidad y conveniencia que realice tanto el Fondo como la Junta Directiva.

Se transcribe el oficio FMVL-GG-0052-2022 de fecha 11 de marzo de 2022, suscrito por la señora Karla Solís Cruz, Gerente General, FOMUVEL.

En atención al acuerdo de este Órgano de Dirección se remite la propuesta de modificación al Reglamento del Fondo de Jubilaciones y Pensiones de los

Vendedores de lotería, todo esto en concordancia con la normativa aplicable y los resultados del escenario de reforma 2 que contiene el estudio actuarial de Fvenlot con corte al 31 de diciembre del 2022.

Transitorio III. —Los vendedores activos que a la entrada en vigencia del Reglamento y que contaban con una edad entre 55 y 59 años, podrán acceder al beneficio de pensión, una vez que cumplan los 70 años, indistintamente del número de cuotas con que cuenten, para lo cual no debe haber renunciado a su condición de vendedor desde la entrada en vigencia de dicho reglamento, el 07 de enero del 2011, hasta la fecha. El monto de pensión será un porcentaje del salario de referencia, según el artículo 26 del presente reglamento. Dicho porcentaje dependerá de la edad a que decida el cotizante retirarse, de acuerdo con la siguiente tabla:

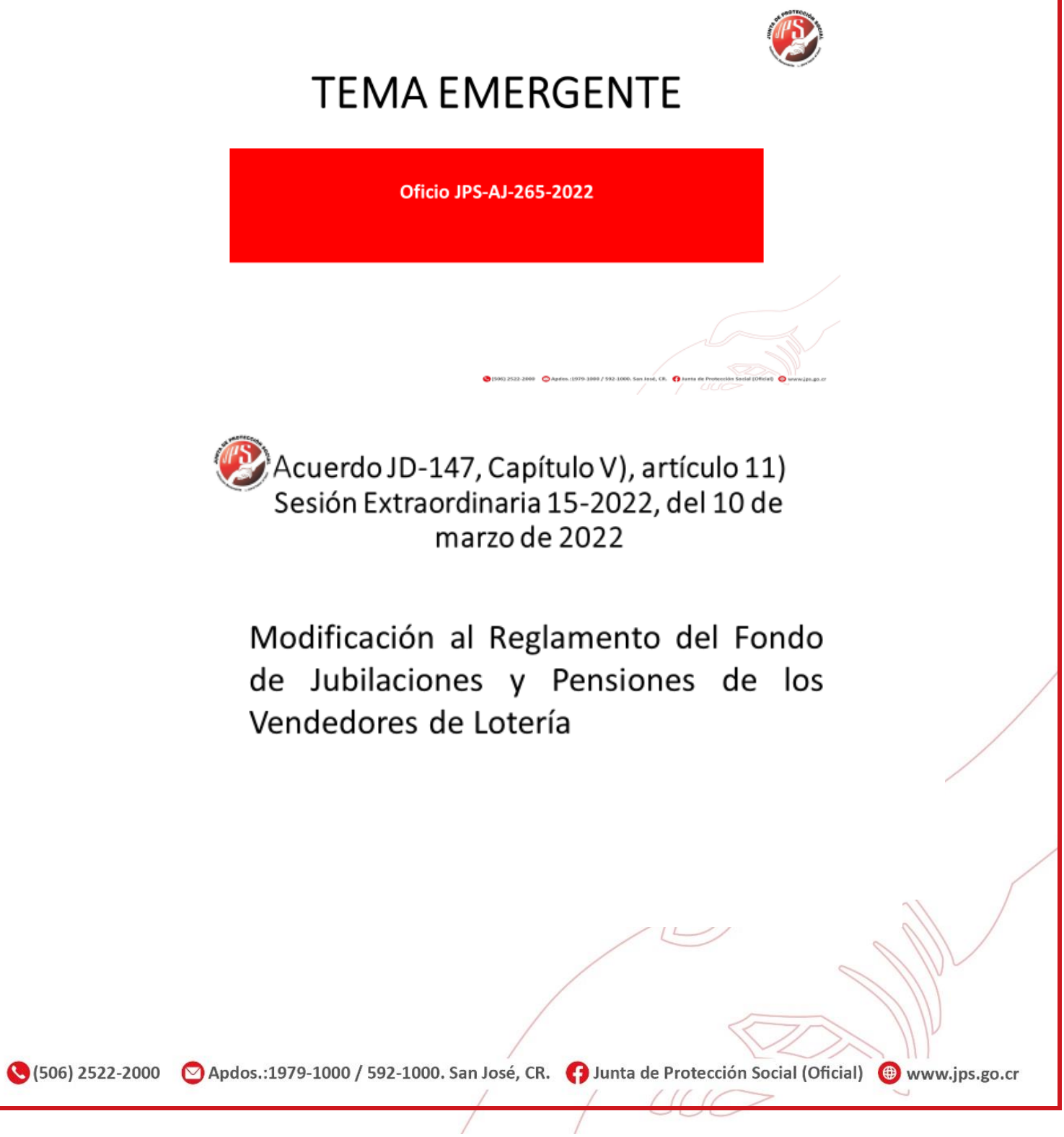
Edad de Retiro	Porcentaje de Pensión
70	la proporcionalidad de cotización X 60%
71	la proporcionalidad de cotización X 62%
72	la proporcionalidad de cotización X 64%
73	la proporcionalidad de cotización X 76%
74	la proporcionalidad de cotización X 68%
75 o mas	la proporcionalidad de cotización X 70%

Se presenta el oficio JPS-AJ-0273-2022 de fecha 28 de marzo de 2022:

Me permito solicitar se considere una fe de erratas en el oficio JPS-AJ-265-2022 de fecha 23 de marzo de 2022, punto I.- En cuanto a la tramitación del acuerdo, indica que “Por medio del oficio FMVL-GG-**022**-2022 de fecha 11 de marzo del año en curso, se recibió la propuesta por parte de FOMUVEL”, siendo lo correcto “Por medio del oficio FMVL-GG-**052**-2022 de fecha 11 de marzo del año en curso, se recibió la propuesta por parte de FOMUVEL”. Lo anterior con la finalidad de

corregir el error material, con fundamento en lo establecido en el artículo 157 de la Ley General de la Administración Pública.

La señora Marcela Sánchez realiza la siguiente presentación:



Mediante el citado acuerdo la Junta Directiva dispuso:

1. Solicitar a FOMUVEL la propuesta de modificación al Reglamento general del fondo de jubilaciones y pensiones de los vendedores de lotería, según el oficio FMVL-GG-0045-2022. Deberá remitir la propuesta, así como el criterio de la SUPEN con respecto al artículo 64 del citado reglamento, a la Asesoría Jurídica a más tardar el miércoles 16 de marzo de 2022.
2. Solicitar a la Asesoría Jurídica que una vez que revise la propuesta de modificación la presente a la Junta Directiva el lunes 28 de marzo de 2022. ACUERDO FIRME.

Propuesta de Modificación de Fomuvel (FMVL-GG-0052-2022)

Transitorio III. —Los vendedores activos que a la entrada en vigencia del Reglamento y que contaban con una edad entre 55 y 59 años, podrán acceder al beneficio de pensión, una vez que cumplan los 70 años, indistintamente del número de cuotas con que cuenten, para lo cual no debe haber renunciado a su condición de vendedor desde la entrada en vigencia de dicho reglamento, el 07 de enero del 2011, hasta la fecha. El monto de pensión será un porcentaje del salario de referencia, según el artículo 26 del presente reglamento. Dicho porcentaje dependerá de la edad a que decida el cotizante retirarse, de acuerdo con la siguiente tabla:

Edad de Retiro	Porcentaje de Pensión
70	la proporcionalidad de cotización X 60%
71	la proporcionalidad de cotización X 62%
72	la proporcionalidad de cotización X 64%
73	la proporcionalidad de cotización X 66%
74	la proporcionalidad de cotización X 68%
75 o más	la proporcionalidad de cotización X 70%

El artículo 64 del Reglamento del Fondo de Jubilaciones y Pensiones de los Vendedores de Lotería dispone:

"**Artículo 64: Modificaciones del Perfil de Beneficios**: Con fundamento en las Evaluaciones Actuariales la Junta Directiva de la Junta modificará el perfil de beneficios del Régimen, previa aprobación de la SUPEN. El contenido de dichas reformas se publicará en el Diario Oficial La Gaceta."

Esta modificación:

- Se propone en atención a los índices de solvencia reflejados por el Fondo que permiten cubrir el costo que implica.
- Amplía la población de vendedores que se podrán beneficiar con la pensión (55 a 59 años cumplidos cuando entró en vigencia el reglamento) sin importar el número de cuotas que tengan al cumplir la edad (mínimo 70 años) para hacerlo.
- No implica una modificación al perfil de beneficios, porque éstos siguen siendo los mismos, lo único que cambia es el sector de la población a cubrir o beneficiar.

Criterio Jurídico

- ✓ Tomando como base la información del Estudio Actuarial, no existe objeción desde el punto de vista jurídico para que se autorice la modificación solicitada.
- ✓ Dado que la modificación requerida no implica un cambio en el perfil de beneficios, no se requiere enviar esta modificación a aprobación previa por parte de la SUPEN.

Propuesta de Acuerdo

De conformidad con el oficio FMVL – GG – 0052 – 2022 de fecha 11 de marzo del 2022 y estudio actuarial de Fvenlot con corte al 31 de diciembre del 2022, se autoriza la modificación del Reglamento del Fondo de Jubilaciones y Pensiones de los Vendedores de Lotería para incluir un Transitorio IV que dirá:

Transitorio IV.- Los vendedores activos que a la entrada en vigencia del Reglamento contaban con una edad entre 55 y 59 años, podrán acceder al beneficio de pensión, una vez que cumplan los 70 años, indistintamente del número de cuotas con que cuenten, para ello no deberán haber renunciado a su condición de vendedor desde la entrada en vigencia de dicho reglamento, el 07 de enero del 2011 y hasta la fecha. El monto de pensión será un porcentaje del salario de referencia, según el artículo 26 del presente reglamento. Dicho porcentaje dependerá de la edad a que decida el cotizante retirarse, de acuerdo con la siguiente tabla:

Edad de Retiro	Porcentaje de Pensión
70	la proporcionalidad de cotización X 60%
71	la proporcionalidad de cotización X 62%
72	la proporcionalidad de cotización X 64%
73	la proporcionalidad de cotización X 66%
74	la proporcionalidad de cotización X 68%
75 o más	la proporcionalidad de cotización X 70%

Dado que la anterior modificación no implica un cambio en el perfil de beneficios, no se requiere autorización previa por parte de la SUPEN.

Se solicita a la Gerencia General proceder con la publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

El señor Arturo Ortiz Sánchez consulta:
¿Cuáles son los perfiles? Porque un rebajo en la edad no es un cambio en el perfil.

La señora Marcela Sánchez Quesada aclara:
No, el perfil se sigue estableciendo en 70 años, sigue siendo el mismo en cuanto a la edad, la persona no se va a pensionar ni a los 55 o 59 años, siempre seguirá a los 70 lo que pasa es que esta reducción en tanto a la cantidad de cuotas va a aplicar a las personas que tenían 55 y 59 años a la fecha que comenzó a funcionar el fondo, o sea el 7 de enero del 2011, entonces sigue la persona pensionándose a los 70 años y desde ese punto va a mantener el mismo perfil, lo que le va a variar es la proporcionalidad de la cotización de acuerdo a estos parámetros que ellos están recomendando.

No es que le vamos a decir a las personas que tengan menos de 70 años se pensiona, es que si la persona llega a los 70 con cierta cantidad de cuotas que ya están contempladas en ese perfil pero que tenían entre 55 y 59 años al 7 de enero del 2011, pueden acceder a ese beneficio, lógicamente en proporción a su cotización.

Y nada más hacer una observación de una referencia que está haciendo don Felipe, que él se inhibe al conflicto por interés, cosa que es completamente correcta y que quede constando en el acta.

Analizado el tema, se dispone.

El señor Felipe Díaz se inhibe de votar, para evitar conflicto de interés dado que es el Presidente de la Junta Directiva del fondo.

ACUERDO JD-203
De conformidad con el oficio FMVL-GG-0052-2022 de fecha 11 de marzo del 2022 y estudio actuarial de Fvenlot con corte al 31 de diciembre del 2022, se autoriza la modificación del Reglamento del Fondo de Jubilaciones y Pensiones de los Vendedores de Lotería para incluir un Transitorio IV que dirá:

Transitorio IV.- Los vendedores activos que a la entrada en vigencia del Reglamento contaban con una edad entre 55 y 59 años, podrán acceder al beneficio de pensión, una vez que cumplan los 70 años, indistintamente del número de cuotas con que cuenten, para ello no deberán haber renunciado a su condición de vendedor desde la entrada en vigencia de dicho reglamento, el 07 de enero del 2011 y hasta la fecha. El monto de pensión será un porcentaje del salario de referencia, según el artículo 26 del presente reglamento. Dicho porcentaje dependerá de la edad a que decida el cotizante retirarse, de acuerdo con la siguiente tabla:

Edad de Retiro	Porcentaje de Pensión
70	la proporcionalidad de cotización X 60%
71	la proporcionalidad de cotización X 62%

72	la proporcionalidad de cotización X 64%
73	la proporcionalidad de cotización X 66%
74	la proporcionalidad de cotización X 68%
75 o más	la proporcionalidad de cotización X 70%

Dado que la anterior modificación no implica un cambio en el perfil de beneficios, no se requiere autorización previa por parte de la SUPEN.

Se solicita a la Gerencia General proceder con la publicación en el Diario Oficial La Gaceta. **ACUERDO FIRME.**

Plazo de cumplimiento: Inmediato

Comuníquese a la Gerencia General para que informe y gestione lo correspondiente. Infórmese a la Asesoría Jurídica.

ARTÍCULO 18. Oficio DFOE-BIS-0196. Criterio relacionado con el nombramiento en propiedad de plazas.

Se presenta el oficio DFOE-BIS-0196 del 24 de marzo de 2022, suscrito por Lic. Marvin Mejía Vargas, Gerente De Área A.I. y Licda. Karla Salas Solano. MBA, Fiscalizadora, en el que indica:

> Se conoce la gestión presentada ante la Contraloría General de la República (CGR) por parte de la Auditora y Subauditor Interno de la Junta de Protección Social (JPS), mediante el oficio N.° JPS-AI-033-2022 del 14 de enero de 2022, recibido el 17 de enero del presente año, en el que solicita criterio del Órgano Contralor sobre el eventual incumplimiento del artículo 28 de la Ley General de Control Interno (LGCI), N.° 8292, en virtud de algunas actuaciones por parte de la Administración que a su parecer, han limitado el nombramiento en propiedad de plazas vacantes en esa Unidad de Auditoría Interna.
>
> En cuanto a esta gestión, la CGR mediante el oficio N.° DJ-0270-2022 (01943) del 07 de febrero del 2022, previno el cumplimiento de requisitos para la presentación de consultas ante el Órgano Contralor a los titulares de la Auditoría Interna de la JPS, específicamente el referido al inciso 7 del artículo 8 del Reglamento sobre la recepción y atención de consultas dirigidas a la Contraloría General de la República, R-DC-01972011 del 13 de diciembre de 2011, relativo a la posición y el

fundamento respectivo que debe acompañar a la consulta planteada. Dicho requisito fue subsanado mediante oficio N.° JPS-AI-127-2022 del 14 de febrero del 2022.

I. OBJETO DE LA CONSULTA

De conformidad con la consulta planteada y los antecedentes que acompañan el oficio N.° JPS-AI-033-2022, se solicita el criterio del Órgano Contralor sobre lo siguiente*:*

> *¿Si se podría configurar un eventual conflicto o un incumplimiento del artículo N° 28 de la Ley General de Control Interno, al emitir el máximo Jerarca de una institución un acuerdo que no permita nombrar en propiedad las plazas vacantes de una Unidad de Auditoría Interna, las cuales producto de una reorganización administrativa de la que no se tiene una fecha cierta de aplicación, se pueden ver afectadas de forma negativa en el accionar como ente fiscalizador de los recursos públicos?*

II. CONSIDERACIONES PREVIAS

En atención a la consulta planteada, cabe señalar que de acuerdo con el artículo 29 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República (LOCGR), N.° 7428, el Órgano Contralor ejerce la potestad consultiva en el ámbito de sus competencias, de manera que atiende las consultas que al efecto le dirijan los órganos parlamentarios, los Diputados de la República, los sujetos pasivos y los sujetos privados no contemplados en el inciso b) del artículo 4 de la citada Ley. Complementariamente, el Reglamento sobre la recepción y atención de consultas dirigidas a la Contraloría General de la República, N.° R-DC-197-2011 (en adelante el Reglamento), establece las condiciones que rigen el trámite y la atención de las consultas ingresadas como parte del ejercicio de la competencia consultiva.

Sobre el particular, el artículo 8 del Reglamento de referencia establece requisitos de obligatorio cumplimiento para la presentación de las consultas, los cuales indican lo siguiente:

> *(…) 1. Tratarse de asuntos de competencia del órgano contralor. / 2. <u>Plantearse en términos generales, sin que se someta al órgano consultivo a la resolución de circunstancias concretas propias del ámbito de decisión del sujeto consultante, o que atañen a la situación jurídica del gestionante</u>. / 3. Definición clara y concreta del objeto consultado, con una detallada explicación de los aspectos que ofrecen duda y que originan la gestión. / 4. Plantearse por los sujetos consultantes definidos en el artículo 6, párrafo primero de este reglamento (…) / 5. Presentarse por medio de documento debidamente firmado. / 6. Incorporar el criterio jurídico que deberá contener la*

> *posición jurídica del sujeto consultante en relación con los aspectos sometidos a consideración del órgano contralor. En casos excepcionales, en los que se acredite que no se cuenta con la asesoría legal, se podrá presentar la consulta sin el estudio legal debiendo fundamentar la posición del consultante. / 7. Los auditores internos podrán presentar las consultas referidas al ámbito de sus competencias sin el criterio jurídico, no obstante deberán plantear su posición y el fundamento respectivo. (…).* (El resaltado no corresponde al original).

Desprendiéndose de lo anterior y en lo que interesa, las consultas presentadas deben circunscribirse a materias propias de la competencia constitucional y legal de la Contraloría General vinculada con la Hacienda Pública. Asimismo, debe plantearse en términos generales, sin someter al Órgano Consultivo la resolución de circunstancias concretas propias del ámbito de decisión del sujeto consultante, o que atañen a la situación jurídica del gestionante.

Dicho proceder, obedece a la finalidad propia del proceso consultivo, el cual no pretende sustituir a la Administración en la toma de decisiones respecto de las competencias que le han sido asignadas en el ordenamiento jurídico, a la vez de tratar de evitar el riesgo que genera la emisión de un criterio sobre la base de supuestos fácticos y jurídicos no conocidos a plenitud, y por ende puede generar un pronunciamiento errado en sus conclusiones. De esta manera, se reitera el carácter general de las observaciones y el análisis que aquí se plantea sobre el tema en consulta.

Por ello, la potestad consultiva no debe verse como un medio por el cual la Contraloría General sustituye a las administraciones en el manejo de situaciones particulares en el plano meramente administrativo, la resolución de los conflictos internos que se puedan generar entre las diferentes instancias en el seno de la administración consultante, o la validación o confirmación de conductas previamente adoptadas por la Administración activa.

En ese sentido, tal y como se indicó, la Contraloría General se encuentra imposibilitada de realizar un análisis del caso concreto, puesto que mediante el ejercicio de la facultad consultiva se pretende brindar al consultante las observaciones y el análisis técnico-jurídico que le permita definir su situación particular, no así, el **sustituir** a la administración o en el caso particular, al **consultante** en la toma de decisiones respecto de sus competencias o funciones asignadas en el ordenamiento jurídico.

Ahora bien, se observa que los consultantes exponen una serie de situaciones e interrogantes relacionadas puntualmente con el nombramiento en propiedad de plazas vacantes de la Unidad de Auditoría Interna de la JPS, trámite que a su

criterio se ha visto limitado, por la eventual modificación en los Manuales de Clases y de Cargos de un proceso reorganización administrativa en desarrollo desde hace varios años, que no ha concluido ni tiene fecha cierta de aplicación.

Lo anterior, en los términos consultados por esa Auditoría Interna, constituye un caso concreto, no obstante, ello no impide emitir un criterio respecto de consultas relacionadas con el ámbito competencial del Órgano Contralor, máxime cuando se trata de temas o materias abordadas previamente en el ejercicio de su potestad consultiva, bajo el entendido que se trata de consideraciones que se esbozan desde una perspectiva **general**, y no de una situación específica e individualizada, y dirigida por demás a orientar la toma de decisiones del consultante.

Finalmente, le recordamos la importancia de registrarse y utilizar el Sistema de la Potestad Consultiva, de manera que podamos brindarle un servicio más oportuno y eficiente en la atención de su gestión; el cual se encuentra en el sitio web www.cgr.go.cr.

III. CRITERIO JURÍDICO

Según se indicó previamente, la Auditora y Subauditor Internos de la JPS plantearon, en términos concretos, una consulta relacionada con el nombramiento en propiedad de plazas vacantes de esa Unidad de Auditoría Interna.

Acorde con lo indicado en el apartado anterior, la CGR, al amparo de las competencias y facultades dispuestas en su Ley Orgánica y en el Reglamento, no entrará a analizar de manera puntual las interrogantes expuestas por esos titulares. Sin embargo, se procederá a esbozar algunas acotaciones en términos generales, a fin de que dicha Unidad, procure un adecuado entendimiento del tema, en el contexto de la actividad que desempeñan las auditorías internas y la dotación del recurso humano por parte de la administración activa.

1. Régimen jurídico especial que regula la actividad de auditoría interna

Con la entrada en vigencia de la Ley General de Control Interno (LGCI), N.° 8292, el legislador dispuso con carácter obligatorio el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del Sistema de Control Interno (SCI) a nivel institucional, en cada uno de los entes y órganos sujetos a la fiscalización de la CGR. Además, constituyó el SCI en el pilar fundamental para la operación y fortalecimiento de la gestión institucional, al definirlo como el conjunto de acciones ejecutadas por la administración activa diseñadas para proporcionar seguridad respecto a la protección y conservación

del patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; para exigir confiabilidad y oportunidad de la información; garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. (Artículos 1°, 7° y 8° de la LGCI, norma 1.2 de las Normas de control interno para el Sector Público (NCISP) (N-2-2009-CODFOE)).

Por otra parte, la LGCI en su artículo 9 establece que la administración activa y la auditoría interna son los componentes orgánicos del SCI, siendo particularmente la administración, la responsable de realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento y, de manera puntual, su jerarca y titulares subordinados los

2 Emitidas por la Contraloría General de la República mediante resolución N.° R-CO-9-2009 de las 09:00 horas del 26 de enero del 2009.

responsables de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar dicho sistema a nivel institucional (Artículo 10 LGCI).

En cuanto a la auditoría interna, la mencionada Ley ordena su creación en todos los entes y órganos sujetos a dicha norma, salvo en aquellos casos en que no se justifique su existencia por parte del Órgano Contralor, vía reglamentaria o mediante disposición singular, en atención a criterios presupuestarios, volumen de operaciones, niveles de riesgo institucional o tipo de actividad, siendo necesario en estos casos, el establecimiento de métodos de control o de fiscalización institucional (Artículo 20 LGCI).

Valga indicar que, la LGCI en atención a la relevancia que conlleva en sí mismo el SCI, al procurar de aseguramiento del patrimonio institucional, de su información, de las operaciones y en general el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico; no solo asignó a los jerarcas y titulares subordinados de la administración activa, deberes y responsabilidades puntuales, sino que introdujo en su Capítulo IV, todo un régimen especial que regula a la auditoría interna en su carácter de componente orgánico del SCI.

El citado régimen, le otorga a las auditorías un carácter funcional (Artículo 21 LGCI), en el tanto debe ser una actividad independiente, objetiva y asesora, creada para proporcionar seguridad y contribuir a que se alcancen los objetivos del ente u órgano, así como validar y mejorar sus operaciones, esto mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección institucionales. Asimismo, la creación de las auditorías internas se justifica en la garantía razonable de proporcionar a la ciudadanía, a través de esas Unidades, que la actuación del jerarca y la del resto de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico, así como de acuerdo a sanas prácticas.

Precisamente, a fin de dar cumplimiento a ese rol de aseguramiento, evaluación y mejoramiento de la gestión institucional, en apego al marco jurídico vigente, el régimen especial ideado por el legislador, les asigna a las auditorías internas, una serie de competencias y potestades para el ejercicio de sus servicios tanto de auditoría como preventivos[3]. También, las dota de independencia funcional y de criterio (Artículo 25 LGCI); les establece una organización y funcionamiento conforme lo disponga el auditor interno según las disposiciones, normas, políticas y directrices de la CGR (Artículo 23 LGCI); provee a su personal de protección cuando en ocasión del ejercicio de sus funciones se involucren en un conflicto legal o una demanda (Artículo 26 LGCI); establece el deber del jerarca institucional de asignar los **recursos humanos**, materiales, tecnológicos, de transporte y otros necesarios y suficientes para que la auditoría interna pueda cumplir su gestión (Artículo 27 LGCI) y les establece algunas condiciones en relación con las regulaciones administrativas aplicables a su personal, debiendo contar con la autorización del auditor interno en caso de **nombramiento**, traslado, suspensión, remoción, concesión de licencias y demás movimientos de personal (Artículo 24 LGCI).

Aunado a lo anterior, según lo dispuesto en la norma 1.1 de las NCISP los responsables del SCI (jerarca y titulares subordinados) deben procurar condiciones idóneas para que los componentes orgánicos y funcionales del sistema operen de manera organizada, uniforme y consistente, así como dar apoyo con acciones concretas, al establecimiento, el funcionamiento y el fortalecimiento de la actividad de auditoría interna, incluyendo la **dotación de recursos** y las condiciones necesarias para que se desarrolle eficazmente y agregue valor a los procesos de control, riesgo y dirección, de conformidad con la norma 1.4 b) de las citadas Normas.

2. Nombramiento del personal de las Auditorías Internas

Tal y como se indicó en el acápite anterior, tratándose de la dotación de recursos humanos, particularmente de funcionarios de auditoría interna, los artículos 24, 27 y 28 de la LGCI le establecen al jerarca una obligación de asignación a dicha Unidad, debiendo ajustarse no solo a las regulaciones de tipo administrativo que al efecto se hayan emitido institucionalmente para ese tipo de personal sino también a lo regulado en el apartado 6 de los Lineamientos sobre gestiones que involucran a la auditoría interna presentadas ante la Contraloría General de la República[4] (en adelante Lineamientos).

En particular, los puntos 6.1.1 y 6.3.3, del apartado de previa cita, establecen como objetivo, el asegurar razonablemente que las unidades encargadas de ejecutar la actividad de auditoría interna cuenten con los **recursos suficientes**

para el cumplimiento de sus cometidos, a efectos de garantizar que esas actividades sean ejercidas con la debida **oportunidad, cobertura y disponibilidad**.

A partir de lo indicado es que, la asignación de recursos, en el caso particular de funcionarios de la auditoría interna, debe entenderse no sólo como un mecanismo que le permite a esa Unidad el ejercicio de las funciones de aseguramiento, evaluación y mejoramiento de la gestión institucional, sino además como un proceso, dentro del cual, tanto el jerarca, sus titulares subordinados como la propia Auditoría tienen una serie de **responsabilidades** a fin de garantizar esa dotación. En este sentido, el apartado 6.1.2 de los Lineamientos establece lo siguiente:

> *6.1.2 Responsabilidades por la dotación de recursos a la Auditoría Interna. En la gestión de la dotación de recursos para la Auditoría Interna dentro de una institución, competen diversas responsabilidades a las instancias con injerencia en el proceso, a saber: / a. La Auditoría Interna - Le corresponde formular técnicamente y comunicar al jerarca el requerimiento de los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de las competencias de la actividad*
> *de auditoría interna, así como dar seguimiento al trámite y los resultados de la solicitud, a fin de emprender cualesquiera medidas que sean procedentes en las circunstancias conforme a estas directrices y a las demás regulaciones del ordenamiento que sean aplicables. Asimismo, en la figura de su titular y como parte de la responsabilidad por la administración de sus recursos, debe rendir cuentas ante el jerarca por el uso que haga de los recursos, de conformidad con el plan de trabajo respectivo. / b. El jerarca - Tiene la responsabilidad de proporcionar los recursos a la Auditoría Interna. En consecuencia, debe analizar la solicitud y determinar la dotación que se hará. En el caso de que la dotación sea menor a la solicitada por la Auditoría Interna, debe justificarlo suficientemente. Asimismo, cuando corresponda, debe girar las instrucciones a las instancias institucionales pertinentes para que realicen, ante los terceros externos con injerencia sobre el particular, las gestiones y el seguimiento para que se obtengan los recursos necesarios para la Auditoría Interna. / c. Otros funcionarios e instancias de la administración activa - Los titulares subordinados y colaboradores que en razón de su cargo tengan participación en el proceso de obtención y gestión de los recursos de la Auditoría Interna, deberán observar las instrucciones del jerarca sobre el particular, así como asegurar que los recursos asignados a esa actividad se encuentren disponibles para su uso y no se desvíe su destino a fines o unidades diferentes. Todo lo anterior, con sujeción a lo estipulado por el ordenamiento jurídico.*

En consideración del apartado 6.2 de los Lineamientos, tales responsabilidades, para cada uno de los intervinientes en el proceso de dotación de personal de las auditorías internas implica, por ejemplo, la identificación del universo de auditoría, el análisis de riesgos, el ciclo de auditoría, el análisis histórico de la dotación de recursos a la administración y a la auditoría interna y el volumen de actividades.

Por ende, tratándose de un requerimiento por parte del titular de auditoría para la asignación de recurso humano a esas unidades, la solicitud dirigida al máximo jerarca, deberá contener todos los elementos indicados en la normativa citada, e incluso, dependerá de la disponibilidad institucional y otros factores como el presupuesto institucional y las situaciones del entorno que puedan incidir de algún modo sobre la capacidad de la entidad para garantizar los recursos óptimos para su gestión.

A este nivel de análisis, valga traer a colación, otros elementos indispensables para el correcto entendimiento del tema consultado, sobre el cual el Órgano Contralor pretende establecer líneas generales.

Nuestra Constitución Política en su artículo 192[5], establece el supuesto elemental de ingreso a la función pública basado en un sistema de méritos e idoneidad, el cual debe garantizar la objetividad, eficiencia y eficacia en el ejercicio de tal función. Al respecto, la Sala Constitucional ha indicado dos cuestiones fundamentales:

> *a) El derecho de acceso a la función pública debe ser mediante el sistema de méritos, debiendo acreditar, quienes aspiran a hacerlo, su idoneidad y b) los funcionarios o servidores públicos al acceder a la función pública, después de haber superado los mecanismos para comprobar su idoneidad, tales como concursos de antecedentes u oposiciones, gozan de estabilidad en el puesto. La estabilidad en el puesto, entonces, hace parte del contenido esencial del derecho de acceso a la función pública* (Resolución N.° 2016018087 de las 11:10 horas del 07 de diciembre de 2016).

Así las cosas, el nombramiento de plazas en la Administración Pública en general (incluyendo a sus auditorías internas), puede realizarse tanto en calidad de nombramientos interinos o en propiedad. Estos últimos *son los que disfrutan plenamente de la cobertura del estatuto profesional en virtud de nombramiento legal "en propiedad", después de haber sido seleccionados por su idoneidad demostrada a través de procesos de oposición o concurso, y por ende, desempeñan servicios con carácter permanente (estabilidad en el empleo)* (Dictamen C-355-2006 del 05 de setiembre de 2006).

Por otra parte, en cuanto a los servidores interinos la Sala Constitucional ha señalado que este:

> *(...) puede definirse como aquel que se llama a ocupar de manera temporal un determinado puesto, durante la ausencia de su propietario o bien mientras nombra a un servidor regular. Es importante subrayar entonces que la característica más importante del nombramiento interino es su provisionalidad y ese carácter permite distinguirlo válidamente del servidor propietario, pues este último goza de estabilidad laboral lo cual le otorga ciertos derechos de los que no disfruta el sustituto.* (Sala Constitucional, Sentencia N.° 4846-99 de las 16:24 horas del 22 de junio de 1999).

Respecto a ésta clase de nombramiento, se identifica a nivel jurisprudencial la existencia de dos tipos de servidores interinos:

> *(...) existe el denominado servidor interino en plaza vacante. Éste cumple con funciones permanentes a las que no se les puede fijar un plazo específico en la prestación del servicio por ser ésta una relación prestacional continua. La relación laboral concluye cuando la Administración culmina con el concurso público por el que busca seleccionar a un titular para el puesto con estricto apego a criterios de libre participación e idoneidad. En otras palabras, a este tipo de interinos se les nombra mientras se realizan los trámites de concurso y selección para nombrar a un servidor en ese puesto (…). / Y por otro lado, tenemos la figura del funcionario interino sustituto, el cual es nombrado en sustitución de otro servidor titular del puesto que goza no sólo de estabilidad en el puesto sino, también, de la llamada inamovilidad en el mismo. En este caso la relación laboral con el servidor interino cesa cuando se reincorpora al puesto el servidor sustituido (…)* (Procuraduría General de la República, Dictamen N.° 255 del 25 de setiembre de 2002).

Si bien ha sido clara nuestra jurisprudencia constitucional en término a la protección del estado de interinazgo en los funcionarios públicos, cuya principal característica respecto de los nombramientos en propiedad es su provisionalidad (sujeto a término), derivando ello en una tutela de la condición de estabilidad impropia[6] y, por lo tanto, en un aseguramiento de no discriminación en el ámbito salarial, prestacional y jurídico en general, tratándose específicamente de nombramientos interinos en plazas vacantes (objeto de la consulta), la Sala Constitucional ha sido clara en que si bien, la característica primordial de este tipo de nombramientos es su provisionalidad, deviene en una obligación para la Administración Pública, sacar oportunamente dichas plazas vacantes a concurso dado que no se puede mantener en forma excesiva y prolongada a un interino en

su puesto. Véase al respecto la Sentencia del Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI N.° 00036 de las 09:30 horas del 10 marzo de 2014 haciendo referencia a la Sentencia de la Sala Constitucional N.º 86791 de las 15:08 horas del 3 de mayo de 1991, que señaló lo siguiente:

> *"[Tampoco] puede servir el interinato (sic) para prolongar una situación incierta respecto a un funcionario a quien se le impide por ese motivo disfrutar de los derechos que la Constitución garantiza a los servidores públicos, pues el nombramiento de interinos constituiría un medio fácil de burlar la obligación del estado de dar estabilidad a los servidores públicos consagrada en el artículo 192 de nuestra Carta Magna. La razonabilidad y eficiencia que debe orientar la actuación del Estado exige que el nombramiento de un servidor interino deba obedecer a circunstancias en que se requiera sustituir a un servidor regular y se mantenga sólo el tiempo estrictamente necesario para efectuar el respectivo nombramiento en propiedad. Aunque el servidor nombrado interinamente no goza del derecho de inamovilidad otorgado a los servidores regulares, tampoco puede la Administración negarle derechos fundamentales sin justificación alguna, pues esto devendría en actuación arbitraria y contraria a la eficiencia del servicio que debe brindar el Estado en el cumplimiento de sus múltiples fines. El nombramiento de servidores interinos por plazos que se prolongan en forma indefinida y la posterior remoción de un interino para nombrar a otro en las mismas condiciones de inestabilidad sólo puede conducir a lo que nuestros constituyentes pretendieron evitar; que existan funcionarios públicos laborando en forma regular para la Administración pero sin contar con la garantía de inamovilidad que establece la Constitución."* (El resaltado no corresponde al original).

En este mismo sentido, el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI, también ha indicado que:

> *(...) la prolongación indefinida de los interinazgos por parte de la Administración constituye una actuación de mala fe, pues se le causa al servidor un estado de indefensión y atropello a su derecho fundamental al empleo y la estabilidad laboral. En este sentido, "[La] figura del interino, por sí misma no violenta ninguna disposición constitucional, sin embargo, debe desarrollarse dentro de los límites de la razonabilidad, que exigen una necesaria relación entre el fin o espíritu de una institución y su operatividad en el supuesto concreto. Así, una figura laboral que se creó con fines provisionales no puede pervertirse con una práctica que pretende perpetuar lo temporal con evidente menoscabo de una serie de derechos inherentes tan solo al trabajador con un puesto en propiedad,*

principalmente la estabilidad." (Sala Constitucional, Nº 1449-97 de las 11:30 horas del 7 de marzo de 1997; nuevamente, los paréntesis cuadrados no son del original.) / De manera que el Estado no puede pretender a través de cualquier procedimiento, prolongar los interinazgos más allá de un plazo razonable y prudencial, el cual está debidamente señalado en otros regímenes, debiendo tomar las medidas y prevenciones necesarias para que ello no ocurra, pues va en detrimento de la estabilidad laboral. En razón de lo anterior, teniendo en consideración que el derecho al trabajo constituye un derecho fundamental, cuyo ejercicio permite la existencia digna –y cuyo cumplimiento el Estado debe vigilar, proteger y fomentar por los medios correspondientes, cerciorándose de que en ningún lugar de empleo se aplique políticas discriminatorias al momento de contratar, formar, ascender o conservar a una persona– es que se ha estimado que toda persona (administrado) tiene derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, si cumple con los requisitos razonables impuestos por la ley. Conforme a las previsiones de los artículos 191 y 192 de la Constitución Política, se ha dispuesto un mecanismo de acceso a la función pública, mediante la creación de un régimen de servicio civil para toda la Administración Pública, sustentado en la base de la "idoneidad comprobada", a fin de garantizar "la eficiencia" en la gestión pública –principios que en consecuencia tienen rango constitucional–, lo cual se logra a través de concursos de oposición, de manera que mediante la calificación de méritos se posibilite incorporar de manera definitiva al sujeto en una plaza en propiedad. (El resaltado no corresponde al original).

Por ende, según el tema consultado, es menester reiterar que si bien la Administración, ante una solicitud técnicamente fundamentada del titular de auditoría para nombrar recurso humano en plazas vacantes, debe tomar en cuenta diversos factores, tales como disponibilidad institucional y presupuesto institucional, entre otros, no evita la responsabilidad del jerarca de llevar a cabo oportunamente el proceso concursal respectivo para comprobar la idoneidad de la persona que eventualmente ocupará tal cargo, considerando que para el caso particular de funcionarios de auditoría, la LGCI instituyó un régimen especial que contempla plazos máximos (3 meses prorrogable por 3 adicionales) para la ocupación de dichas plazas vacantes, según lo dispuesto en el artículo 28 de la LGCI.

Entonces, el jerarca institucional, como responsable de proporcionar el recurso humano necesario y suficiente que garantice el ejercicio de las funciones de la auditoría interna, relativas al aseguramiento, evaluación y mejoramiento de la gestión institucional, no podría dilatar injustificadamente, sin criterios técnicos o con base en meras expectativas, hechos o actos futuros de la administración que aún no son válidos ni eficaces, la ejecución de un proceso concursal para el

nombramiento en propiedad de personal de la auditoría interna. Lo anterior, en detrimento de las potestades y funciones asignadas a dicha Unidad, de la gestión administrativa y principalmente del sistema de control interno institucional, tomando en cuenta que según las circunstancias y eventuales omisiones, una actuación fuera de los márgenes descritos podría constituirse en una causal de responsabilidad administrativa en los términos del artículo 39 de la LGCI según se compruebe.

IV. CONCLUSIONES

1. La LGCI establece en su Capítulo IV, un régimen jurídico especial, que regula aspectos asociados a las auditorías internas, en su carácter de componente orgánico del sistema de control interno institucional, estableciendo así, una serie de competencias y potestades, así como regulaciones para asegurar su adecuado funcionamiento, la protección a su personal e independencia funcional y de criterio.

2. En cuanto a la dotación de recursos humanos a las auditorías internas, los artículos 24, 27 y 28 de la LGCI le establecen al jerarca una obligación de asignación a dicha Unidad, debiendo ajustarse no sólo a las regulaciones de tipo administrativo que al efecto se hayan emitido institucionalmente para ese tipo de personal sino también a lo regulado en el apartado 6 de los Lineamientos emitidos por la CGR.

3. El objetivo de la dotación de recurso humano a las auditorías internas es asegurar razonablemente que éstas cuenten con los recursos suficientes y necesarios para el cumplimiento de las funciones de aseguramiento, evaluación y mejoramiento de la gestión institucional y de su sistema de control interno, para garantizar que sus actividades sean ejercidas con la debida oportunidad, cobertura y disponibilidad.

4. La dotación de recurso humano debe verse como un proceso, dentro del cual, tanto el jerarca, sus titulares subordinados como la propia Auditoría tienen a cargo una serie **de responsabilidades** al amparo de la LGCI, los Lineamientos y demás normativa atinente.

5. Particularmente, el nombramiento en propiedad de plazas vacantes, conlleva el cumplimiento de una serie de condiciones y requisitos establecidos en la LGCI y los Lineamientos, entre ellos una solicitud técnicamente fundamentada del titular de auditoría y la consideración de una serie de factores, tales como disponibilidad institucional y presupuesto institucional, entre otros.

6. Es responsabilidad del jerarca institucional, llevar a cabo oportunamente el proceso concursal respectivo que compruebe la idoneidad de la persona que eventualmente ocupará un cargo en propiedad en la auditoría interna institucional, en absoluto respeto del sistema de méritos e idoneidad para el ingreso a la función pública cuyo raigambre es de naturaleza constitucional y que pretende garantizar la objetividad, eficiencia y eficacia en el ejercicio de esa función.

7. El jerarca institucional, no podría dilatar injustificadamente, sin criterios técnicos o con base en meras expectativas, hechos o actos futuros de la administración que aún no son válidos ni eficaces, la ejecución de un proceso concursal para el nombramiento en propiedad de personal de la auditoría interna, en detrimento de las potestades y funciones asignadas a dicha Unidad, de la gestión administrativa y principalmente del sistema de control interno institucional.

La señora Marilyn Solano Chinchilla expresa:
Considero que en el Comité de Auditoría podríamos valorarlo.

La señora Presidenta señala:
Si la idea era que lo diéramos para información y trasladarlo al comité de auditoría.

La señora Marilyn Solano Chinchilla acota:
Perfecto, porque si bien es cierto, ustedes habían tomado un acuerdo con relación a que las plazas que no tenían afectación en la reorganización, nosotros las pudiéramos sacar, los que son interinos en propiedad, si hay plazas en la Auditoría Interna, y adelantando un criterio que efectivamente no van a conservar el estatus que estaba anteriormente, porque los compañeros que estaban ahí obviamente fueron un tema de la Corte y a doña Marcela le consta.

La Auditoría Interna solicitó un criterio con relación al nombramiento en plazas vacantes en la unidad de Auditoría Interna, la misma contraloría le dijo que ella no le iba a indicar que se debía y no, pero si nombró algunos principios y algunos artículos asignados al control interno, porque en el caso de la Auditoría la administración si ha nombrado interinos, pero ella lo que quiere es que se nombren en propiedad, doña Doris pretende que se llamen jefes del departamento y de acuerdo a los criterios de MIDEPLAN no se pueden nombrar jefes de departamentos de un departamento, si no son jefes de unidad y eso es parte de lo que ella ha estado luchando y le hemos dicho que no se puede por un tema estructural, pero ella lo que quiere es que se nombre en propiedad jefes de departamento.

Yo considero y claramente la contraloría dice otra cosa, no va a omitir algunos criterios por un tema de co-administrar que esa no es la finalidad de la auditoría, sin embargo, obviamente está favoreciendo ahí algunos artículos y capítulos que la ley de control interno nos enmarca para que podamos satisfacer las necesidades de Recurso Humano de la auditoría y aquellas

otras unidades o departamento de la institución, pero por lo menos ellos lo que quiere es que se nombren en propiedad y son cosas diferentes, podemos nombrar interinos, mas no en propiedad mientras estamos en este proceso de organización.

Aquí sería remitir el Comité de la Auditoría, yo me comprometo a hacer el análisis con doña Gina para estas plazas si ustedes lo toman a bien.

La señora Presidenta concuerda:
Si y talvez recordar ese tema que decía doña Marilyn, que no es que se le haya prohibido, tampoco sé si es que ella los ha sacado en concurso y las personas no están interesadas porque son interinos pero lo cierto es que algunas plazas que se están sacando también tienen una afectación a futuro porque están como jefaturas o como profesional 3 con supervisión y algunas de ellas son sin supervisión y esas plazas tienen una afectación en la organización y por eso es que no se han sometido a que sean candidatos a concurso en propiedad, no vamos a contratar a alguien con unas condiciones para que en unos meses vengan a decir que van de categoría y una persona recién contratada va a decir que le cambiaron las reglas del juego, entonces la idea es mantener lo posible esas plazas interinas y cuando ya venga la reorganización se sacan en propiedad.

La auditoría hace la mención ahí de que no hay certeza de para cuando la STAP se va a someter a aprobación esa reorganización especialmente con el historial que ya tenemos de que nos lo han rechazado y que estamos a la espera de que la administración nos lo comente como es que no hay una afectación económica en esa propuesta para que la STAP lo revisara, y esa es la situación que tenemos hoy.

El señor Arturo Ortiz Sánchez agrega:
La verdad no entendí, el oficio de la contraloría si lo que dice es que ¿efectivamente tiene que nombrarse propiedad a esas personas o si dice lo contrario, si apoya lo que dice la administración?

La señora Marilyn Solano Chinchilla expresa:
Lo que yo interpreto es que la contraloría está advirtiendo que tenemos que proveer el factor humano de la auditoría, pero no nos está diciendo como tenemos que hacerlo, porque si no sería coadministrar y esa no es la intención o no debería la contraloría meterse en ello, la misma contraloría está consciente en el tema de la reorganización y demás, pero tal cual lo describió doña Esmeralda así es la realidad, en estos momentos el recurso humano la auditoría lo puede tener pero la auditoría lo quiere en propiedad, lo puede tener interino y hay un acuerdo de Junta Directiva que dice; todos aquellos puestos que tienen afectación en la reorganización no se van a nombrar en propiedad, se nombra aquellos interinos que no tengan afectación en la reorganización.

Y hay puestos que no se puede nombrar un jefe de departamento en donde ya hay un jefe de departamento, porque la auditora es un departamento de una unidad, que se van a mantener

como jefe de unidad, pero la auditoria no quiere jefe de unidad, quiere jefe de departamento y que además se los nombremos ya en propiedad y eso tendría una afectación a posterior posibles demandas para la institución.

La señora Marcela Sánchez Quesada agrega:
Efectivamente la contraloría en virtud de este documento lo que hace es atender una consulta de la Auditoría pero no gira ninguna orden de hacer o no hacer por parte de la administración, lo único que hace es hacer una serie de diferencias con respecto a la obligación que hay de dotar recursos humanos a las auditorías y lo que requiera para poder ejecutar la labor, sin embargo, si hace algunas referencias con respecto a los interinatos y alguna jurisprudencia se ha establecido entorno, a la inconveniencia de que esos interinatos sea por tiempos prolongados y que no se tomen acciones con la finalidad de hacer los nombramientos en propiedad, eso es lo que dice la contraloría en el documento.

Entonces aquí la recomendación sería de que si efectivamente existen razones que justifiquen por qué en determinados casos, no solamente en el caso de la auditoria, sino para todos los de la institución no es posible que la administración en este momento pueda hacer nombramientos en propiedad por las consecuencias que eso puede traer para la junta, para este caso el proceso de la reorganización debe de estar debidamente documentado y justificado, porque justamente el enfoque que se le da a la auditoría es que no existe una certeza por parte de la administración de que esa condición que hace o que justifica que se mantengan los interinatos, tengan como un plazo incierto o medible en conclusión, esa es la observación principal que hace la contraloría; usted no puede sujetar un interinato a una situación futura e incierta.

Aquí la tarea que tendría la administración es el poder debidamente justificar y demostrar que esa situación que impide hacer los nombramientos en propiedad existe y es lo suficientemente robusta para poder justificar un nombramiento interino, porque eventualmente yo veo una petición que puede venir desde la auditoría o de cualquier otra instancia administrativa que estén en una situación similar y plazas similares y como dice doña Marilyn; pensando en reclamos o situaciones futuras que nos pueden presentar los funcionarios que esa condición exista, esté debidamente documentada y hasta que tanto la administración va a poder sostener que son nombramientos interinos y que está pendiente la aprobación del componente, recurso humano de la reorganización, ya se ha extendido por varios años entonces si debe de dársele como esa situación de certeza del porque y cuando esperamos que eso termine y se finiquite porque si no vamos a caer en lo que nos advierte la contraloría que es una situación de certeza que se ha prolongado en el tiempo, y que se deslumbre una solución, entonces ahí me parece que puede haber algún aspecto que pueda minar el sustento o la motivación de la administración y que hay que tener cuidado en revisarlo y tomar las acciones que haya que tomar.

La señora Presidenta añade:

En este sentido me parece que si es bueno que el Comité de Auditoría haga el análisis considerando esta información que nos comparte Marcela y que podamos tener una propuesta para responderle, aunque la nota no venga dirigida a nosotros, pero si estoy en copia, entonces que podamos tomar las acciones del caso, porque estoy segura que la auditoría nos va a enviar una nota basado en esta respuesta de la contraloría a la auditoría, entonces por lo menos tenerlo ahí e incluso podrían revisarlo ustedes con la auditoría para que una vez tengamos un criterio ver como se avanza en ese sentido.

Analizado el tema, se dispone.

ACUERDO JD-204
La Junta Directiva **ACUERDA:**

Se traslada al Comité de Auditoría, Oficio DFOE-BIS-0196, para su análisis y propuesta de recomendación a Junta Directiva, el criterio relacionado con el nombramiento en propiedad de plazas interinas de la Auditoría Interna. **ACUERDO FIRME.**

Plazo de cumplimiento: 25 de abril de 2022.

Comuníquese al Comité Corporativo de Auditoria. Infórmese a la Gerencia General.

La señora Presidenta finaliza la sesión al ser las veintidós horas con cuatro minutos.

Karen Fallas Acosta
Secretaría de Actas