



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI JPS N° 05-2021

ÁREA FINANCIERA CONTABLE

TEMA:

CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

PREPARADO POR:

**LIC. MARIELA SEDÓ FLORES
PROFESIONAL II**

FECHA:

30 DE JUNIO DEL 2021

DIRIGIDO A:

GERENCIA GENERAL



INDICE DEL INFORME

30 DE JUNIO	1
1. INTRODUCCION	1
1.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	1
1.2 OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO	1
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
1.4 ALCANCE DEL ESTUDIO.....	1
1.5 METODOLOGÍA	2
1.6 PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS PARA EFECTUAR EL ESTUDIO.....	2
1.7 NORMATIVA SOBRE DEBERES EN EL TRÁMITE DE INFORMES DE AUDITORÍA.	3
1.8 LIMITACIONES.....	3
2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	3
2.1 INFORMES REALIZADOS POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	3
2.2. ACCIONES IMPLEMENTADAS A PARTIR DE LOS RESULTADOS SEÑALADOS POR LA CONTRALORÍA EN EL INFORME N° DFOE-EC-SGP-00001 “SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN PARA LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS CRÍTICOS ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA. EJE 1 GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD INSTITUCIONAL”	15
2.3 AJUSTES EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS COMO RESULTADO DEL EVENTO DISRUPTIVO.....	19
2.4 RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LAS UTILIDADES	23
2.5- ACCIONES IMPLEMENTADAS A PARTIR DE LAS MEDIDAS ESTABLECIDAS A NIVEL PAÍS PARA ATENDER EL EVENTO DISRUPTIVO A RAÍZ DE LA PANDEMIA COVID-19.....	31
2.6- OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA CONTAR CON EL ESTABLECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD INSTITUCIONAL.....	37
3. CONCLUSIÓN.....	38
4. RECOMENDACIONES	39
5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACION	41



RESUMEN EJECUTIVO

INFORME AI JPS N° 05 “Continuidad de los Servicios Públicos”

Como parte del Plan Anual de Trabajo del Área Financiera Contable de la Auditoría Interna para el año 2021, se realizó un estudio sobre la “**Continuidad de los Servicios Públicos**”, cuyo objetivo fue realizar un seguimiento al informe de la Contraloría General de la República N° DFOE-EC-SGP-00001-2020 denominado: “*Seguimiento de la Gestión para la Continuidad de los Servicios Públicos Críticos ante la Emergencia Sanitaria. Eje 1 Gestión de la Continuidad Institucional*”, con el propósito de conocer las acciones implementadas en la Junta de Protección Social a partir de los resultados señalados por la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de Contraloría General de la República en el referido informe.

Adicionalmente, se analizaron los siguientes aspectos:

- Cambios realizados a las metas específicas de los objetivos estratégicos institucionales.
- Consideraciones dentro del Informe de Valoración de Riesgos Institucional a partir de las situaciones presentadas en el año 2020.
- Ampliaciones a los Planes de Contingencia, Mitigación y Recuperación Institucional aplicados a partir del evento disruptivo originado por la pandemia del Covid-19.

Lo anterior a efectos de establecer si la Institución cuenta con herramientas mínimas para mantener niveles de operatividad, así como, generar recursos económicos, que le permitan financiar sus gastos y entregar utilidades producto de las rentas de las loterías nacionales señalados en el artículo N° 8 de la Ley N° 8718, en época de eventos disruptivos.

Así mismo, se consideró oportuno observar aspectos generales sobre el impacto financiero del evento disruptivo de la pandemia del Covid-19, tomando como punto de partida el informe de la Contraloría General de la República N° DFOE-EC-SGP-00002-2020 denominado “*Seguimiento de Gestión Sostenibilidad Financiera para la Continuidad de los Servicios Públicos críticos ante la emergencia sanitaria*”. Eje N° 4, considerándose para ello:

- Analizar el comportamiento de los niveles de ingreso e impacto de las utilidades en los beneficiarios durante la época del evento disruptivo.



- Obtener el detalle de los recursos a distribuir por sector según presupuesto ordinario 2020.
- Obtener y comparar los resultados de los estados financieros de la institución del periodo 2020, en relación al periodo 2019.

Como resultado de la labor efectuada se determinaron las siguientes situaciones:

- Se tienen oportunidades de mejora en cuanto al establecimiento de planes de contingencia, mitigación y recuperación.
- Se observó poca variación en la Valoración de Riesgos y Plan Estratégico 2020-2024 posterior al evento disruptivo del año 2020 (pandemia del Covid-19).
- Los niveles de ingreso por ventas de lotería incidieron en las utilidades generadas para los beneficiarios de las mismas, dado que la estimación de utilidades en el presupuesto ordinario fue de ₡38.814.217.000,00 (treinta y ocho mil ochocientos catorce millones doscientos diecisiete mil colones exactos), obteniéndose una utilidad real de ₡29.291.391.000,00 (veintinueve mil doscientos noventa y un millones trescientos noventa y un mil colones exactos), se tomaron acciones por parte de la Administración Activa, como lo son la venta de la lotería por medio de un canal digital, así como, redistribución de recursos originalmente generados para la atención de proyectos específicos hacia necesidades básicas.
- Los estados financieros del periodo 2020 con respecto al año 2019, mostraron algunas reducciones en los índices financieros de endeudamiento, capital de trabajo y la rentabilidad sobre el patrimonio.

A partir de los resultados del estudio se emitieron recomendaciones tendientes a contar con una política o estrategia para la gestión de la continuidad institucional, un plan de gestión de la continuidad institucional, el plan de mitigación, de recuperación y un plan de contingencia para la continuidad institucional, un modelo de proyecciones financieras, así como, actualizar el Plan Estratégico Institucional y la Evaluación de Riesgos. Adicionalmente se expuso como recomendación el analizar la situación de la central telefónica en la Administración de Campos Santos.



Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 05-2021

Las posibilidades de mejora que se proponen en el presente informe, deben ser analizadas por la Administración Activa, con la finalidad de reforzar los mecanismos de control interno que deben prevalecer, así mismo, debe promover la identificación de amenazas y la implementación de acciones que permita a la institución mantener su prestación continua de los servicios que brinda en procura del bienestar social de las organizaciones más vulnerables del país y para el cual la Junta de Protección Social trasfiere sus utilidades.



1. INTRODUCCION

1.1 Antecedentes del estudio

El presente estudio se elaboró en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del Área Financiera Contable para el período 2021.

1.2 Objetivo general del estudio

Brindar un seguimiento al informe de la Contraloría General de la República N° DFOE-EC-SGP-00001-2020 denominado: “*Seguimiento de la Gestión para la Continuidad de los Servicios Públicos Críticos ante la Emergencia Sanitaria. Eje 1 Gestión de la Continuidad Institucional*”, así como, proponer oportunidades de mejora en relación con la continuidad de los servicios.

1.3 Objetivos específicos

1. Aplicar nuevamente la herramienta empleada por la Contraloría General de la República en el informe N° DFOE-EC-SGP-00001-2020 denominado: “*Seguimiento de la Gestión para la Continuidad de los Servicios Públicos Críticos ante la Emergencia Sanitaria. Eje 1 Gestión de la Continuidad Institucional*”, y analizar las acciones de la Administración Activa posterior a los resultados mostrados por el ente contralor.
2. Medir el comportamiento de las utilidades producto de los niveles de ingreso durante el evento disruptivo, y verificar la existencia de estrategias y acciones tomadas por la Administración Activa.
3. Observar la incidencia del evento disruptivo en los índices financieros de la Institución, empleando como insumo el informe de la Contraloría General de la República N° DFOE-EC-SGP-00002-2020 denominado “*Seguimiento de Gestión Sostenibilidad Financiera para la Continuidad de los Servicios Públicos críticos ante la emergencia sanitaria*”. Eje N° 4.

1.4 Alcance del estudio

Seguimiento al informe de la Contraloría General de la República N° DFOE-EC-SGP-00001-2020 denominado: “*Seguimiento de la Gestión para la Continuidad de los Servicios Públicos Críticos ante la Emergencia Sanitaria. Eje 1 Gestión de la*



Continuidad Institucional”, validando los “*ítems*” o “*incisos*” que tuvieron un cambio de negativo al momento de ser aplicado por el Ente Contralor a positivo en la segunda aplicación de ese mismo cuestionario por parte de la Auditoría Interna.

1.5 Metodología

En la realización de este estudio se revisó la siguiente normativa en lo que correspondiente:

Ley General de Control Interno N° 8292.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.

Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131.

Ley autorización para el cambio de nombre de la Junta de Protección de Protección Social y establecimiento de la distribución de rentas de las Loterías Nacionales.

Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).

Normas Técnicas sobre Presupuesto Público (N-1-2012-DC-DFOE).

Constitución de la República de Costa Rica.

Mecanismo de Variaciones Presupuestarias.

Manual de Criterios Técnicos de la Junta de Protección Social.

Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo N° 8488.

1.6 Procedimientos utilizados para efectuar el estudio.

Para la elaboración de esta auditoría se utilizaron las técnicas y procedimientos para el ejercicio de la Auditoría Interna. En lo atinente, se aplicaron las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.



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

Sobre los deberes para el tratamiento de los informes de Auditoría, la Administración Activa debe tener presente lo establecido en los artículos N° 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno N° 8292.

1.8 Limitaciones

Con el fin de validar aquellos “*ítems*” o “*incisos*” que tuvieron un cambio de negativo al momento de ser aplicado por el Ente Contralor a positivo en la segunda aplicación de ese mismo cuestionario por parte de la Auditoría Interna, se remitió a la Gerencia General la nota JPS-AI-498-2021 del 08 de junio del 2021, solicitando el detalle de los documentos con los cuales se relacionan las preguntas, a partir de los documentos que se adjuntaron a la nota JPS-GG-0729 del 28 de mayo del 2021 de esa Gerencia.

Al respecto se recibió como respuesta la nota JPS-GG-0822-2021 del 17 de junio de 2021, donde no se logró obtener lo requerido en los términos solicitados.

2. RESULTADOS DEL ESTUDIO

2.1 Informes realizados por la Contraloría General de la República

Como parte del conocimiento general de los informes realizados por la Contraloría General de la República, se observó lo siguiente:

2.1.1 Informe N° DFOE-EC-SGP-00001-2020: “Seguimiento de la Gestión para la Continuidad de los Servicios Públicos Críticos ante la Emergencia Sanitaria. Eje 1 Gestión de la Continuidad Institucional”.

La Contraloría General de la República procuró conocer el nivel de la gestión para la continuidad de los servicios públicos críticos ante la emergencia sanitaria e identificar, a partir de buenas prácticas, oportunidades de mejora para que las instituciones puedan contar con insumos que apoyen su toma de decisiones para el abordaje de la emergencia sanitaria Covid-19, así como de futuras situaciones similares.



El Órgano Contralor estableció en su informe las siguientes etapas para la gestión de la continuidad institucional:

ETAPA 1. ESTABLECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD INSTITUCIONAL (calificación de la JPS 75.0).

Se refiere a que previo a la elaboración de una política o estrategia para la gestión de la continuidad institucional, las buenas prácticas recomiendan que cada entidad identifique sus servicios públicos críticos.

ETAPA 2. ANÁLISIS INSTITUCIONAL (calificación de la JPS 78.0).

El análisis institucional se deriva de la política y estrategia de la entidad y constituye un insumo para la formulación de medidas de mitigación y planes para la gestión de la continuidad institucional. Este análisis incorpora la evaluación de riesgos, entendido como el proceso que permite identificar cómo podría verse afectada la continuidad institucional.

ETAPA 3. MEDIDAS DE MITIGACIÓN (calificación de la JPS 88.5).

Las medidas de mitigación corresponden a la aplicación de lineamientos para reducir el impacto negativo que provoca un evento de origen natural, humano o tecnológico, a fin de asegurar el uso sostenible de los recursos y garantizar la continuidad institucional.

ETAPA 4. DEFINICIÓN DE PLANES (calificación de la JPS 30.6).

La planificación de la respuesta a eventos disruptivos permite que la organización esté preparada ante la materialización de una situación de emergencia, esta preparación abarca la gestión de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de operación, para lograr la menor afectación en la gestión de la continuidad institucional.

ETAPA 5. EJECUCIÓN Y REVISIÓN PERIÓDICA DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD INSTITUCIONAL (calificación de la JPS 56.3).

La ejecución y la revisión periódica de la gestión de la continuidad institucional, comprende las acciones realizadas por las entidades para implementar, mantener, evaluar y mejorar continuamente el desempeño y la efectividad de esa gestión.



En el caso de la Junta de Protección Social se tienen los siguientes resultados:

Institución	Nivel de GCI	Etapas de la GCI					
Junta de Protección Social	Intermedio	65.7	1	2	3	4	5
			75.0	78.0	88.5	30.6	56.3

La Contraloría concluye que el análisis por etapas de la gestión de la continuidad institucional refleja que la mayoría de las entidades no dispone de una línea de acción formalmente establecida para esa gestión, lo que es relevante a efectos de orientar su proceder ante un evento imprevisto, ya que de esta forma se define el marco de referencia que permite operativizar dicha gestión, asimismo, no se dispone de una evaluación de riesgos que considere la continuidad institucional, lo que implica que no se cuenta con ese insumo para la toma de decisiones que les permita gestionar los riesgos de manera eficaz y eficiente.

Respecto a las medidas de mitigación, durante la emergencia sanitaria las instituciones públicas, ante la ausencia de un modelo de gestión de la continuidad institucional, han centrado sus esfuerzos en esta etapa, principalmente en respuesta a los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud; es decir, han implementado **acciones de forma reactiva** para gestionar la continuidad institucional, además, se observó que el nivel más bajo de aplicación de prácticas se encuentra en la definición de planes de continuidad, contingencia y recuperación.

Por lo tanto, recomendó a los órganos de dirección, jefes y administraciones de las instituciones públicas, analizar los resultados presentados en este informe respecto al nivel de gestión de la continuidad institucional en procura de implementar prácticas que les permitirán promover la adaptabilidad, la resiliencia y la eficacia de esa gestión; y, consecuentemente la menor afectación posible en la prestación de los servicios críticos que se brindan a la ciudadanía. En ese sentido, es necesaria la identificación y análisis de los servicios públicos críticos que se prestan, la definición e implementación de una estrategia para gestionar la continuidad institucional, los análisis institucionales, los planes de continuidad, contingencia y recuperación, entre otros, detallados en el informe.

Esto con el fin de conformar un marco estratégico e integrado que ayude a las instituciones a estar mejor preparadas ante eventos imprevistos que ponen en riesgo la continuidad de sus operaciones, y que les permita gestionar las crisis y mejorar su capacidad de adaptación, incorporando la gestión de la continuidad, de



manera que se fortalezca la toma de decisiones respecto al establecimiento de medidas de mitigación y los planes para la atención de eventos que repercuten sobre la continuidad institucional.

Considerando que, para el caso específico de la Junta de Protección Social, las calificaciones más bajas se presentaron en las etapas 4 “DEFINICIÓN DE PLANES” y 5 “EJECUCIÓN Y REVISIÓN PERIÓDICA DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD INSTITUCIONAL”, con un 30.6 y 56.3 respectivamente, llamando la atención de esta Auditoría Interna, que en el oficio de la Gerencia General N° JPS-GG-0822-2021 del 17 de junio de 2021, se indica en lo que interesa:

“1.4.1 DEFINICIÓN DE PLANES: PLAN DE CONTINUIDAD 50 a) ¿La institución cuenta con un plan de continuidad institucional? No hay un plan de continuidad en función del Covid, sin embargo, existen estrategias de continuidad ante el Covid para continuar la operación institucional.”

“1.5 EJECUCIÓN Y REVISIÓN PERIÓDICA DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD INSTITUCIONAL

69 h) ¿Se han definido indicadores institucionales para evaluar el desempeño y la eficacia de la gestión de la continuidad institucional? En este punto la respuesta es NO, ya que actualmente no se tienen indicadores para la gestión institucional. No obstante, se realiza un monitoreo y seguimiento de las funciones que realiza el personal como parte de los procesos normales institucionales.”

Por lo anterior, se evidencia la necesidad de que la Junta de Protección Social siga avanzando en la definición de sus planes y en la ejecución y revisión periódica de la gestión de la continuidad institucional, dado que, a partir de este seguimiento se observa que a la fecha aún se mantienen las oportunidades de mejora para las etapas citadas.

2.1.2 Informe N° DFOE-EC-SGP-00002-2020: “Seguimiento de Gestión Sostenibilidad Financiera para la Continuidad de los Servicios Públicos críticos ante la emergencia sanitaria” Eje 4.

El estudio del ente contralor comprendió el análisis de la gestión de la sostenibilidad financiera en instituciones públicas que brindan servicios críticos, a partir del análisis de los siguientes elementos al 30 de junio de 2020:



- a) Capacidad para gestionar los recursos financieros (calificación obtenida por la JPS 66.0): se refiere al análisis de la situación financiera de las instituciones mediante la evaluación de indicadores que permitan medir su capacidad para atender compromisos en el corto, mediano y largo plazo, así como, el beneficio en relación con los recursos utilizados.
- b) Calidad de la información financiera (calificación obtenida por la JPS 62.5): se considera de calidad cuando esta información alcanza razonablemente las características cualitativas de representación fiel, comprensibilidad, oportunidad y verificabilidad. Esto se vuelve fundamental para la gestión de la sostenibilidad financiera, ya que proporciona datos relevantes sobre la situación de una institución y la respectiva toma de decisiones.
- c) Estrategia para la sostenibilidad financiera (calificación obtenida por la JPS 97.5): contempla la definición y el establecimiento de políticas, planes, identificación de brechas financieras, el análisis de las necesidades institucionales, entre otros mecanismos, en procura de la gestión de sus recursos financieros en el corto, mediano y largo plazo.
- d) Proyección de escenarios: con el propósito de visualizar el panorama financiero al 31 de diciembre de 2020, se realizó una proyección de escenarios aplicados a los resultados de los indicadores obtenidos en el análisis de la capacidad para gestionar los recursos financieros mediante el uso de modelos de probabilidades. De manera, que se pueda aproximar la posible afectación de los ingresos ante la emergencia sanitaria.

En el caso de la Junta de Protección Social se alcanzaron los siguientes resultados:

Institución	Nivel de Gestión de la Sostenibilidad Financiera (GSF)	Elementos de la GSF		
		Capacidad para gestionar recursos financieros	Calidad de la Información financiera	Estrategia para la Sostenibilidad financiera
Junta de Protección Social (JPS)	Básico 69.7	66,0	62,5	91,7



Por lo expuesto, para determinar los resultados de la estabilidad financiera de la Institución en la época de la pandemia-Covid-19 posteriores a los resultados anteriores, se obtuvieron los estados financieros del periodo 2019-2020, obteniendo como resultado la siguiente información semestral y comparativo del 2019 y 2020.

Resumen Estados Financieros Primer y Segundo Semestre 2020 (En colones)

	1° Semestre 2020 ₡	%	2° Semestre 2020 ₡	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Total Activo Corriente	98.122.286.584,97	97%	92.297.820.920,73	96%	-5.824.465.664,24	-6%
Total Activo No Corriente	3.125.192.114,29	3%	3.411.492.251,79	4%	286.300.137,50	9%
Total Activos	101.247.478.699,26	100%	95.709.313.172,52	100%	-5.538.165.526,74	-5%
Total Pasivo Corriente	56.683.922.211,28	93%	64.358.781.429,13	94%	7.674.859.217,85	14%
Total Pasivo No Corriente	4.295.323.025,52	7%	4.357.231.531,86	6%	61.908.506,34	1%
Total Pasivo	60.979.245.236,80	100%	68.716.012.960,99	100%	7.736.767.724,19	13%
Total del Patrimonio Neto	40.268.233.462,46		26.993.300.211,53		13.274.933.250,93	33%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	101.247.478.699,26		95.709.313.172,52		-5.538.165.526,74	-5%

Se observa mediante los Estados Financieros del primero al segundo semestre 2020, que los activos, y por ende el pasivo y patrimonio, disminuyeron en ₡5.538.165.526,74 (cinco mil quinientos treinta y ocho millones ciento sesenta y cinco mil quinientos veintiséis colones con setenta y cuatro céntimos). Debe tenerse presente que, en el segundo semestre del año 2020, se efectuó el giro al Gobierno Central de un monto de ₡15.000.000.000,00 (quince mil millones de colones) del superávit libre, en apego a la Ley N°9925 "Adición de tres normas transitorias a la Ley 9371, Eficiencia en la administración de los recursos públicos", de 28 de junio de 2016, para el pago de intereses y amortización de la deuda pública.



Estado de Situación Financiera 2019-2020
(En colones)

	2019	%	2020	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
ACTIVOS						
Total del Activo corriente	109.777.860.267,17	97%	92.297.820.920,73	96%	-17.480.039.346,44	-16%
Total del Activo no corriente	3.084.736.444,40	3%	3.411.492.251,79	4%	326.755.807,39	11%
TOTAL ACTIVOS	112.862.596.711,57	100%	95.709.313.172,52	100%	-17.153.283.539,05	-15%
PASIVO						
Total de Pasivo corriente	67.866.448.183,29	94%	64.358.781.429,13	94%	-3.507.666.754,16	-5%
Total del Pasivo no corriente	4.219.757.841,88	6%	4.357.231.531,86	6%	137.473.689,98	3%
TOTAL DEL PASIVO	72.086.206.025,17	100%	68.716.012.960,99	100%	-3.370.193.064,18	-5%
TOTAL DEL PATRIMONIO NETO	40.776.390.686,40		26.993.300.211,53		-13.783.090.474,87	-34%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	112.862.596.711,57		95.709.313.172,52		-17.153.283.539,05	-15%



Resumen Estado de Resultados Integral Primer y Segundo semestre 2020 (En colones)

	1° Semestre 2020 ₡	%	2° Semestre 2020 ₡	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Total Ingresos y resultados positivos por ventas	94.181.344.452,00	98%	111.930.770.400,98	99,98%	17.749.425.948,98	18,85%
Total Ingresos de la Propiedad	1.484.421.423,73	2%	6.354.506,69	0,01%	-1.478.066.917,04	-99,57%
Total Ingresos de Operaciones	13.307.355,12	0%	14.393.411,85	0,01%	1.086.056,73	8,16%
Total Ingresos	95.679.073.230,85	100%	111.951.518.319,52	100%	16.272.445.088,67	17%
	1° Semestre 2020 ₡	%	2° Semestre 2020 ₡	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Costos de ventas y Pago de Premios	68.915.867.822,55	72%	78.527.571.066,79	70%	9.611.703.244,24	14%
Utilidad Bruta	26.763.205.408,30		33.423.947.252,73		6.660.741.844,43	25%
Total Gastos de Funcionamiento	13.462.791.750,86	14%	14.606.573.184,07	13%	1.143.781.433,21	8%
Total Transferencias	11.287.581.783,23	12%	14.944.018.666,23	13%	3.656.436.883,00	32%
Total Gasto de Operaciones	1.206.816.432,91	1%	1.995.223.106,44	2%	788.406.673,53	65%
Total Resultados Distintos de las operaciones	3.579.067,79	0%	2.886.498,08	0%	-692.569,71	-19%
Resultado del Ejercicio	809.594.509,09	0,85%	1.881.018.794,07	1,68%	1.071.424.284,98	132,34%

Se observa en el Estado de Resultados Integral como del primero al segundo semestre del periodo 2020 el resultado del ejercicio aumentó la suma de ₡1.071.424.284,98 (mil setenta y un millones cuatrocientos veinticuatro mil doscientos ochenta y cuatro colones con noventa y ocho céntimos).



**Estado de Resultados Integral Anual 2019-2020
(En colones)**

	2019	%	2020	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
RESULTADOS POR OPERACIONES						
Ingresos de operaciones						
Total Ingresos y resultados positivos por ventas	247.474.479.147,00	97%	206.112.114.852,98	99%	-41.362.364.294,02	-17%
Total Ingresos de la propiedad	7.057.203.433,02	3%	1.490.775.930,42	1%	-5.566.427.502,60	-79%
Total Ingresos de la propiedad	43.001.066,63	0%	27.700.766,97	0%	-15.300.299,66	-36%
Total ingresos de operaciones	254.574.683.646,65	100%	207.630.591.550,37	100%	-46.944.092.096,28	-18%

	2019	%	2020	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Costos de Ventas y Pago de Premios	178.024.046.315,85	70%	147.443.438.889,34	71%	-30.580.607.426,51	-17%
Utilidad Bruta	76.550.637.330,80		60.187.152.661,03		-16.363.484.669,77	-21%
Total Gastos de funcionamiento	23.360.195.357,91	9%	28.069.364.934,93	14%	4.709.169.577,02	20%
Total Transferencias	39.787.969.539,63	16%	26.231.600.449,46	13%	-13.556.369.090,17	-34%
Total Otros gastos de operaciones	4.732.557.547,64	2%	3.202.039.539,35	2%	-1.530.518.008,29	-32%
Total gastos de operaciones	67.880.722.445,18		57.503.004.923,74		-10.377.717.521,44	-15%
TOTAL RESULTADOS	8.669.914.885,62		2.684.147.737,29		-5.985.767.148,33	-69%



Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 05-2021

	2019	%	2020	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
POR OPERACIONES						
RESULTADOS DISTINTOS DE LAS OPERACIONES						
Resultados por tenencia y R.E.I (Resultado por exposición a la inflación)						
Diferencias de cambios positivas	5.472.440,31	0%	20.026.295,64	0%	14.553.855,33	266%
Diferencias de cambio negativas	-13.394.465,09	0%	-13.560.729,77	0%	-166.264,68	1%
Total resultados por tenencia y R.E.I (Resultado por exposición a la inflación)	-7.922.024,78		6.465.565,87		14.387.590,65	-182%
TOTAL RESULTADOS DISTINTOS DE LAS OPERACIONES	-7.922.024,78		6.465.565,87		14.387.590,65	-182%
RESULTADO DEL EJERCICIO	8.661.992.860,84	3%	2.690.613.303,16	1%	-5.971.379.557,68	-69%

Se observa que el resultado del ejercicio del 2019 al 2020 tuvo una disminución de ₡ 5.971.379.557,68 (cinco mil novecientos setenta y un millones trescientos setenta y nueve mil quinientos cincuenta y siete colones con sesenta y ocho céntimos).

Indicadores Financieros

Un indicador financiero o índice financiero es una relación entre cifras extractadas de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el propósito de reflejar en forma objetiva el comportamiento de la misma.



Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 05-2021

Periodo	2019 ₡	2020 ₡
Razón Circulante		
Indicador de Liquidez: Activo Corriente/ Pasivo Corriente 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.		
Activo Corriente	109.777.860.267,17	92.297.820.920,73
Pasivo Corriente	67.866.448.183,29	64.358.781.429,13
Razón Circulante	1,62	1,43
Por cada colón de pasivo corriente, la Institución contaba a diciembre del 2019 con 1,62 colones de respaldo en el activo corriente, para el cierre de diciembre 2020 paso a una cobertura de 1,43 colones.		
Indicador Endeudamiento:		
Cuanto representa Pasivo /Activo Relación financiera que indica el porcentaje de activos de una empresa que se proporciona con respecto a la deuda		
Pasivo	72.086.206.025,17	68 716 012 960,99
(/) Activo	112.862.596.711,57	95 709 313 172,52
Endeudamiento	63,87%	71,80%
Para el cierre de diciembre 2019 el nivel de endeudamiento de la institución estaba en un 63,87%, para el cierre de diciembre de 2020 subió a un 71,80%.		
Capital de Trabajo: Activos Corrientes (-) Pasivos Corrientes El capital de trabajo es el excedente de los activos corrientes (una vez cancelados los pasivos corrientes) que le quedan a la Institución en calidad de fondos permanentes, para atender las necesidades de la operación normal de la Junta en marcha.		
Activos Corrientes	109 777 860 267,17	92 297 820 920,73
(-) Pasivos Corrientes	67 866 448 183,29	64 358 781 429,13
Capital de Trabajo	41 911 412 083,88	27 939 039 491,60
Como se puede apreciar para el cierre del 2019 la institución contaba con un capital de trabajo bastante sólido, para el 2020 se redujo en un 33%.		



Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 05-2021

Periodo	2019 ₡	2020 ₡
Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)		
Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) Indicador de eficiencia que mide el rendimiento del patrimonio neto, para evaluar la capacidad de producir beneficios a partir de los recursos de la empresa.		
Utilidad Neta (Resultado del Ejercicio)	8.661.992.860,84	2.690.613.303,16
(/) Patrimonio Neto	32.114.397.825,56	24.302.686.908,37
ROE	27%	11%
Como se puede apreciar para el cierre del 2019 la institución contaba con un ROE de un 27%, y para el periodo 2020 se redujo a un 11%, en alguna medida como resultado del giro que se efectuó al Gobierno Central en apego a la Ley N°9925 "Adición de tres normas transitorias a la Ley 9371, Eficiencia en la administración de los recursos públicos, de 28 de junio de 2016, para el pago de intereses y amortización de la deuda pública".		
Nota: Al Patrimonio Neto se le restó la Utilidad Neta para no duplicar, ya que el Patrimonio Neto ya contempla la Utilidad Neta.		

FI: Estados Financieros 2019-2020 Departamento Contable Presupuestario.

Del análisis de los indicadores sobre la capacidad de la Junta de Protección Social para gestionar los recursos financieros al 31 de diciembre de 2020, se identificaron variaciones respecto a la liquidez, endeudamiento, capital de trabajo y rentabilidad.

Por lo anterior y en procura de buenas prácticas la institución debe contar con una mejora continua para fortalecer la gestión de la sostenibilidad financiera para identificar, analizar, evaluar y administrar los recursos financieros en el corto, mediano y largo plazo, en procura de atender sus compromisos actuales y futuros, y asegurar la continuidad de los servicios públicos.

Por ello, la institución deberá contar con políticas, planes y/o estrategias, uso de información financiera de calidad para la toma de decisiones, la ejecución de análisis que permita determinar los efectos de eventos disruptivos en su sostenibilidad financiera; así como, el análisis de impactos que permitan la



formulación tanto de escenarios financieros base como alternativos, como el realizado y presentado en el oficio JPS-GG-GAF-CP-493-2020 denominado “*Estudio del Impacto de la supresión de sorteos del 24 de marzo hasta junio 2020*”, de manera que la institución logre adaptarse a situaciones cambiantes, reflejar la realidad económica y social de manera oportuna y establecer las medidas de mitigación necesarias.

2.2. Acciones implementadas a partir de los resultados señalados por la Contraloría en el informe N° DFOE-EC-SGP-00001 “Seguimiento de la Gestión para la Continuidad de los Servicios Públicos Críticos ante la Emergencia Sanitaria. Eje 1 Gestión de la Continuidad Institucional”.

Con el propósito de establecer si las respuestas ofrecidas a la Contraloría General de la República al 19 de junio del 2020 (según datos remitidos de la CGR a esta Auditoría Interna), habían sufrido variaciones producto de acciones o actividades realizadas en forma posterior por la Junta de Protección Social, se remitió a la Gerencia General la herramienta aplicada por el Órgano Contralor.

Como resultado del seguimiento realizado por parte de la Auditoría Interna mediante el oficio JPS-427-2021, se recibió de la Gerencia General el oficio N° JPS-GG-0729 del 28 de mayo del 2021, en el cual se indicó que se encontraba “*adjunto el cuestionario debidamente lleno con la información solicitada, así como una carpeta que contiene toda la información de respaldo para las respuestas otorgadas*”; no obstante, al realizar la verificación correspondiente, se obtuvo que por parte de la Administración Activa no se brindó la respuesta y la documentación soporte requerida de algunas de las consultas, por lo que por medio del oficio JPS-AI-498 del 08 de junio se volvió a remitir un segundo cuestionario con aquellas preguntas en las cuales se varió la respuesta de la Junta de Protección Social de un “*no*” durante la primera aplicación del cuestionario por parte de la Contraloría General a un “*si*” del cuestionario aplicado por la Auditoría Interna, obteniendo como resultado la recepción de información por medio del oficio JPS-GG-0822 del 17 de junio del 2021, sobre el cual se presentan los siguientes resultados:



2.2.1 Seguimiento realizado a los “ítems” o “incisos” en los cuales la Administración Activa le había señalado inicialmente a la Contraloría General de la República una respuesta negativa, y que en el presente seguimiento se mantiene la condición de negativa:

Consultas realizadas por la Contraloría General de la República
7 g) ¿La institución dispone de un plan, estrategia o política para gestionar la sostenibilidad financiera* en el corto, mediano y largo plazo, considerando lo siguiente?
d. Estrategias de financiamiento para la institución
e. Mecanismos financieros para la sostenibilidad
f. Prioridades de inversión de la institución
g. Plan de implementación (acciones necesarias para poner en marcha el plan financiero)
i. No se cuenta con un plan, estrategia o política para gestionar la sostenibilidad financiera
1.3.2 DEFINICIÓN DE MEDIDAS DE MITIGACIÓN: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
31 a) En ocasión de la emergencia sanitaria nacional por el COVID-19, ¿la institución ha emitido e implementado lineamientos relacionados con tecnologías de información?
36 f) ¿La institución ha utilizado mecanismos adicionales ante el posible aumento de casos de fraudes tecnológicos y ataques cibernéticos en virtud de la emergencia sanitaria nacional?
36,1 g) Indique si derivado de la emergencia sanitaria nacional por el COVID-19: [¿Se ha aumentado el gasto en tecnologías?]
1.3.4 DEFINICIÓN DE MEDIDAS DE MITIGACIÓN: OPERACIONES
48 f) ¿La institución ha evaluado y ajustado el Plan Anual Operativo con base en los cambios en el entorno y las circunstancias económicas y sociales ante la emergencia sanitaria nacional? [Ajustado]
58 a) ¿Existe un plan de recuperación institucional ante la emergencia sanitaria nacional por el COVID-19?
Indique el nombre del plan:
59 b) ¿El plan de recuperación considera acciones orientadas a los siguientes aspectos?
a. Recursos Humanos
b. Tecnologías de información
c. Recursos financieros
d. Operaciones
60 c) ¿El plan de recuperación incorpora como mínimo los siguientes elementos?
a. Los servicios críticos y su nivel mínimo de prestación
b. Propósito
c. Alcance
d. Objetivos
e. Procedimientos
f. Roles y responsables de ejecutar los procedimientos
g. Recursos requeridos



h. Capacitación sobre los procedimientos y utilización de los recursos disponibles a los responsables de ejecutar los procedimientos
i. Elaboración y comunicación de informes
1.5 EJECUCIÓN Y REVISIÓN PERIÓDICA DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD INSTITUCIONAL
63 c) ¿Existe personal dedicado a la revisión de la gestión de la continuidad institucional?
64 d) ¿La institución ha definido la frecuencia con la que se presentarán los reportes sobre la gestión de la continuidad institucional?
65 Indique la frecuencia de presentación de reportes sobre la gestión de la continuidad institucional:
a. Anual
b. Semestral
c. Trimestral
d. Mensual
e. Otro
68 g) En la revisión de la gestión de la continuidad institucional existe participación de:
b. La Contraloría de Servicios
c. La auditoría interna
69 h) ¿Se han definido indicadores institucionales para evaluar el desempeño y la eficacia de la gestión de la continuidad institucional?

2.2.2 Seguimiento realizado a los “ítems” o “incisos” en los cuales la Administración Activa le había señalado inicialmente a la Contraloría General de la República una respuesta negativa, y que en el presente seguimiento se propone una condición de positiva:

Esta Auditoría considera que en los siguientes “ítems” o “incisos” la Administración Activa debe avanzar en alcanzar una integralidad Institucional en las acciones y estrategias, las cuales respondan a eventos disruptivos globales y no exclusivos como respuesta al escenario de la pandemia Covid-19, y que las mismas se respalden en un portafolio de riesgos con enfoques más estratégicos y sustantivos.

Consultas realizadas por la Contraloría General de la República.
2 b) ¿La entidad ha definido una política o estrategia para la gestión de la continuidad institucional?
2 c) ¿A raíz de la emergencia sanitaria, la entidad ha definido una política o estrategia para la gestión de la continuidad institucional?
4-Indique el nombre de la política o estrategia
4 d) ¿La política o estrategia para la gestión de la continuidad institucional incorpora como mínimo?
a. Definición de los servicios críticos



b. Objetivos
c. Resultados esperados
d. Roles y responsabilidades de los participantes
e. Operativización de la política o estrategia por medio de un plan de acción
f. Evaluación y seguimiento
5 e) ¿En la política o estrategia para la gestión de la continuidad institucional se incluyen acciones referentes a los siguientes aspectos?
a. Financiera
c. Operaciones
d. TI
6 f) ¿Dicha política o estrategia ha sido ----- por el máximo jerarca?
a. Documentada
b. Aprobada
c. Comunicada dentro de la entidad
d. Revisada ante la emergencia sanitaria
e. Ajustada ante la emergencia sanitaria
1.2.2 Análisis de Impacto
20 a) ¿La institución dispone de un análisis de impacto relacionado con la gestión de la continuidad institucional?
Indique el nombre del documento que respalda su respuesta anterior
21 ¿El análisis de impacto de la gestión de la continuidad institucional ha permitido definir?
a. Actividades críticas
b. Impactos en el tiempo de no realizar dichas actividades y/o unidades críticas
c. Tiempos de recuperación
d. Identificación de divisiones, áreas, departamentos y/o unidades críticas
e. Recursos de soporte para dichas actividades críticas
1.4.1 DEFINICIÓN DE PLANES: PLAN DE CONTINUIDAD
50 a) ¿La institución cuenta con un plan de continuidad institucional?
Indique el nombre del plan:
51 b) ¿El plan de continuidad considera acciones orientadas a los siguientes aspectos?
a. Recursos Humanos
b. Tecnologías de información
c. Recursos financieros
d. Operaciones
52 c) ¿El plan de continuidad incorpora como mínimo los siguientes elementos?
a. Los servicios críticos y su nivel mínimo de prestación
b. Propósito
c. Alcance



d. Objetivos
e. Procedimientos
f. Roles y responsables de ejecutar los procedimientos
g. Recursos requeridos
h. Capacitación sobre los procedimientos y utilización de los recursos disponibles a los responsables de ejecutar los procedimientos
i. Elaboración y comunicación de informes

La Contraloría General de la República aportó en sus informes sanas prácticas para contar con toda una base que permita afrontar eventos disruptivos, que pongan en riesgo la continuidad de sus operaciones y que les permite gestionar las crisis y mejorar su capacidad de adaptación.

2.3 Ajustes en los objetivos estratégicos como resultado del evento disruptivo

Se presentan a continuación el detalle de los objetivos estratégicos institucionales, metas específicas de éstos objetivos y cambios realizados que se llevaron a cabo en el transcurso del periodo 2020 para enfrentar el evento disruptivo provocado por la pandemia Covid-2019, los cuales se relacionan con el tema del estudio.

A- Objetivos estratégicos Institucionales y metas específicas relacionados con el tema del estudio:

A-1 Objetivo Estratégico N°1: Responsable Gerencia Área Desarrollo Social:

Objetivo Estratégico Institucional N° 1-2019-2022- según Plan Anual Operativo 2020:

“Contribuir en la generación de un cambio en las condiciones de vida de las poblaciones vulnerables, mediante un incremento principalmente en la cobertura geográfica de organizaciones sociales en zonas prioritarias establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo. (Acuerdo JD-347 Del 20 de mayo de 2019)”

Meta Específica: *“Porcentaje de utilidades Netas transferidas a organizaciones de bienestar social que atienden personas adultas mayores en el marco del programa de apoyo a la gestión en atención al artículo 8 incisos ñ) y p) de la Ley 8718 respecto a las utilidades programadas del año en el PND.*



A-2 Objetivo Estratégico N° 2: Responsable: Gerencia de Producción Comercialización y Operaciones:

“Objetivo Estratégico Institucional N° 2-2019-2022-según Plan Anual Operativo 2020

“Incrementar las utilidades netas, al menos un 5% anual por encima de la inflación, mediante la innovación y crecimiento de la cartera de productos. (Acuerdo JD-347 Del 20 de mayo de 2019)

Dicho Objetivo Estratégico tiene las siguientes metas específicas:

“2.1 Porcentaje de Utilidades Netas después de impuesto respecto a las ventas efectivas liquidadas. 13,38% (Proceso Economía)”.

Tipo Meta POI: *“Formula: (Utilidades netas después de impuesto liquidadas año X / Ventas Efectivas liquidadas año X) *100”.*

“2.2 Porcentaje de variación en Utilidades Netas después de impuesto respecto a las Utilidades Netas después de impuesto del periodo anterior 5% (Producto Economía)”

Tipo Meta POI: *Formula: (Utilidades Netas después de impuesto año X/Utilidades Netas después de impuesto año X-1)-1*100*

B- Cambios realizados a las metas específicas del Objetivo estratégico institucional N° 2 y sus efectos en las Utilidades Netas

Se determinó que en el transcurso del periodo 2020 las metas específicas del Objetivo Estratégico Institucional N° 2, mencionados anteriormente presentaron variaciones en los porcentajes de cumplimiento, producto del efecto del evento disruptivo a raíz de la Pandemia Covid-2019, los cuales se mencionan a continuación:

B-1 Metas específicas del Objetivo Estratégico N° 2: Responsable: Gerencia de Producción Comercialización y Operaciones según Plan Anual Operativo 2020

B-1-1 Meta *“2.1 Porcentaje de Utilidades Netas después de impuesto respecto a las ventas efectivas liquidadas. 13,38% (Proceso Economía)”.*

Tipo Meta POI: *“Formula: (Utilidades netas después de impuesto liquidadas año X / Ventas Efectivas liquidadas año X) *100”*



Cambio realizado:

“2.1: Porcentaje de Utilidades Netas después de impuesto respecto a las ventas efectivas liquidadas. 9,50% (Proceso Economía)”.

B-1-2 Meta *“2.2 Porcentaje de variación en Utilidades Netas después de impuesto respecto a las Utilidades Netas después de impuesto del periodo anterior 5% (Producto Economía)”*

*Tipo Meta POI: Formula: (Utilidades Netas después de impuesto año X/Utilidades Netas después de impuesto año X-1)-1*100*

Cambio realizado

“2.2 Porcentaje de variación en Utilidades Netas después de impuesto respecto a las Utilidades Netas después de impuesto del periodo anterior 0% (Producto Economía)”

Se determinó que respecto al cambio de los porcentajes de las citadas metas en el oficio JPS-PI-363-2020 del 23/09/2020, oficio JPS-JD-SJD-701 del 23/09/2020 que se adjuntan al oficio JPS-GG-1088 del 25/09/2020, en el que se conoce y aprueba el Presupuesto extraordinario N° 5-2020, se indicó lo siguiente:

1- Oficio JPS-PI-363:

“Esta dependencia recibió oficio JPS-GG-GAF-CP-1025-2020, del 15 de setiembre de 2020 en formato digital el Presupuesto Extraordinario No. 05-2020 por el monto de menos ¢53.052.635.000,00 (cincuenta y tres mil cincuenta y dos millones seiscientos treinta y cinco mil colones exactos).

...

Respecto a lo anterior la Gerencia de Producción y Comercialización, se refiere de la siguiente manera: (...) es importante indicar que la meta de Mercadeo fue establecida previamente en un crecimiento anual de 5% sobre las ventas efectivas del 2019, considerando lo indicado en el acuerdo de Junta Directiva, JD-073 del 31 de enero, 2019, sin embargo, este porcentaje no se cumplirá debido a que las ventas de los productos en el 2020 han sufrido muchas variables debido a la crisis generada por el Covid-19, la suspensión de una gran cantidad de sorteos para Lotería Nacional y Lotería Popular, la restricción sanitaria, la crisis económica generada por la misma pandemia, y por otro lado un crecimiento



acelerado de las ventas de Nuevos Tiempos tras el lanzamiento de la modalidad de “Reventados”. Todo esto ha generado redistribución de las cargas de ventas de los productos. (...). (El subrayado no es del original)
“2. Por otro lado, en lo que respecta al POI, se menciona por parte de la Gerencia de Producción y Comercialización (GPC) en oficios JPS-GG-GPC-940 y 946 del 21 de setiembre 2020, la afectación en los indicadores propuestos se lee:

Indicador 2.1: Porcentaje de Utilidades Netas después de impuesto respecto a las ventas efectivas liquidadas. 13,38% (Proceso Economía)
Debe leerse:

Indicador 2.1: Porcentaje de Utilidades Netas después de impuesto respecto a las ventas efectivas liquidadas. 9,50% (Proceso Economía)”.
(El subrayado no es del original)

Por otro lado, con respecto al indicador que mide la variación de las utilidades, se lee: **Indicador 2.2** Porcentaje de variación en Utilidades Netas después de impuesto respecto a las Utilidades Netas después de impuesto del periodo anterior 5% (Producto Economía)

Debe leerse:

Indicador 2.2 Porcentaje de variación en Utilidades Netas después de impuesto respecto a las Utilidades Netas después de impuesto del periodo anterior 0% (Producto Economía) (El subrayado no es del original)

2- Oficio JPS-JD-SJD-701 del 23/09/2020

“Con autorización de la Junta Directiva me permito transcribirle el acuerdo JD-696 correspondiente al Capítulo IV), artículo 7) de la Sesión Ordinaria 57-2020 celebrada el 21 de septiembre de 2020, que en lo conducente dice: La Junta Directiva ACUERDA: Se aprueba el Presupuesto Extraordinario N°05-2020 que incluye una disminución de Ingresos por un monto de ₡53.052.635.000,00 (cincuenta tres mil cincuenta y dos millones seiscientos treinta y cinco mil colones exactos), producto de los ajustes realizados a las ventas y planes de premios, los productos financieros y modificación al monto aprobado en un proyecto específico para una asociación. Por otro lado, se realiza la incorporación de recursos para financiar proyectos específicos.



Así mismo; se aprueba realizar los ajustes necesarios en los objetivos y metas del Plan Anual Operativo Institucional, que se generen de este Presupuesto Extraordinario No. 5-2020”.

A partir de las anteriores variaciones, esta Auditoría constató con base en la información proporcionada por el Departamento de Planificación, que, pese al evento disruptivo presentado en el año 2020, a la fecha el Plan Estratégico Institucional vigente no ha sido objeto de variaciones, lo cual debe ser analizado por parte de la Institución.

2.4 Resultados del seguimiento a las Utilidades

Al realizar el comparativo de las utilidades generadas por la venta de los diferentes productos que ofrece la Junta de Protección Social, durante el tiempo que comprende desde el mes de enero de 2019 al mes de diciembre de 2019, contra los mismos meses del periodo 2020, se obtuvo que, debido al evento disruptivo presentado por la pandemia Covid-2019, se suprimió varios sorteos de lotería en atención a las medidas sanitarias que implementó el Gobierno de la República de Costa Rica.

De lo anterior, esta Auditoría observa que la distribución de utilidades realizadas a los diferentes sectores a quienes la Junta de Protección Social beneficia, ascendían a ₡38.814.217.000,00 (treinta y ocho mil ochocientos catorce millones doscientos diecisiete mil colones exactos) en el Presupuesto Ordinario 2020. Conforme la última modificación al presupuesto (modificación presupuestaria N°11) las utilidades proyectadas ascendían a ₡24.885.232.000,00 (veinticuatro mil ochocientos ochenta y cinco millones doscientos treinta y dos mil colones exactos).

En términos reales los recursos distribuidos ascendieron a ₡29.291.391.000,00 (veintinueve mil doscientos noventa y un millones trescientos noventa y un mil colones exactos).

Según la información brindada por la Gerencia de Desarrollo Social, los recursos que se re direccionaron del disponible de proyectos específicos hacia la atención de apoyo a la gestión (los casos de Hogares de Larga Estancia que se presentan casos positivos de COVID tiene destino específico para gastos relacionados con el manejo de personas infectadas), fue el siguiente:



Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 05-2021

Área	Ext. 2-2020	Ext. 3-2020
Hogares Larga Estancia	852,192,591.00	1,613,988,000.00
Centros Diurnos de Adulto Mayor sin fines de lucro	212,434,736.00	456,796,000.00
Programas para personas con Discapacidad	151,381,774.00	391,540,000.00
Atención menores de edad en condición de abandono y vulnerabilidad	153,184,271.00	65,426,000.00
Prevención y tratamiento de Fármacodependencia y Alcoholismo	89,206,617.00	230,728,000.00
Prevención y Atención del Cáncer	72,086,893.00	186,448,000.00
Juntas Administrativas de Escuelas de Enseñanza Especial	54,063,920.00	11,000,000.00
Prevención y lucha contra enferm de transm sexual, invest, tratam., prev y at del VIH/ SIDA	14,416,979.00	37,830,000.00
Menores Privados de Libertad	18,020,974.00	
Prevención y Atención de personas que son o han sido víctimas de explotac sexual comercial	9,010,487.00	23,306,000.00
Total	¢1,625,999,242.00	¢3,017,062,000.00

Lo anterior se basó en los acuerdos de Junta Directiva JD-445 y JD-478, ambos del periodo 2020, donde se aprobó financiar del Superávit Específico (periodos anteriores) el programa de Apoyo a la Gestión para los meses de junio y julio 2020, producto del efecto en la distribución de utilidades por el COVID-19, así como el programa de Apoyo a la Gestión de los hogares de ancianos de larga estancia con pacientes positivos de COVID-19 y para la previsión de este contagio.

Para el cierre del 2020 (enero–diciembre 2020) las ventas efectivas liquidadas alcanzaron la suma de ¢222.945.743,000,00 (doscientos veintidós mil novecientos cuarenta y cinco millones setecientos cuarenta y tres mil colones, exactos) obteniendo como resultado un porcentaje del 13% en utilidades netas a distribuir sobre las ventas efectivas.

Sin embargo, se debe resaltar que la utilidad neta presentó un decrecimiento al cierre del periodo 2020 de un -28% con respecto al 2019, esto se debió a varios



factores que fueron afectados por los efectos de la pandemia Covid 19 y que se explican a continuación:

- La emisión de lotería presentó una disminución del 23% esto por la reducción de sorteos, los cuales se suprimieron por las restricciones sanitarias y por la crisis económica que ha generado la pandemia Covid 19, lo cual no ha permitido que se puedan restaurar todos los sorteos de manera regular.
- La lotería no distribuida se incrementó en un 199%, esta variable es muy importante, ya que refleja el impacto de la crisis económica en el mercado y el efecto en las ventas de las loterías preimpresas.
- La devolución presentó un decrecimiento de un 14%, no obstante, tal decrecimiento está relacionado además con la reducción de los sorteos por las restricciones sanitarias.
- Las ventas de loterías electrónicas presentaron un crecimiento de un 64%, aspecto que vino a coadyuvar en la caída en las ventas de la lotería Popular y Nacional. Este crecimiento citado, se logró también gracias al crecimiento de la lotería Nuevos Tiempos en la modalidad de “Reventados”. (Ver comparativo de ventas netas)
- Por todo lo anterior, las ventas efectivas del portafolio presentaron un decrecimiento de un 18%, junto con una disminución en los premios efectivamente pagados, lo cual es un aspecto que incide en los márgenes de utilidades.

Se puede observar, además, que según cuadro comparativo de utilidades 2019-2020, el costo de producción presentó un aumento del 11%, aún a pesar de que la producción de sorteos fue menor debido a las medidas que tomó la administración por la crisis generada por la pandemia del Covid-19.

En el caso de los premios no cambiados, estos tuvieron una caída de 8%, la explicación de esta baja es muy básica y se debe a que se han realizado menos sorteos, lo que conlleva a que se han jugado menos premios y por lo mismo, se ha dado el mismo efecto en los premios que no son cambiados por el consumidor, los cuales también por defecto han sido menores.

Es importante señalar que los dos productos que presentaron resultados de crecimiento corresponden a la modalidad de los “Tiempos Reventados” y “Tres



Monazos”, ésta última modalidad por cambiar la cantidad de sorteos por semana (De 4 días a 7 días por semana, a dos veces al día según “Informe Institucional Evaluación Metas PAO” que se adjunta a la liquidación presupuestaria del periodo 2020 (Pág. N° 477/570) remitido mediante el oficio JPS-GG-0190 del 16/02/2021 al Área de Fiscalización de Servicios Sociales de la Contraloría General de la República.

A continuación, el detalle de las ventas netas por tipo de lotería del periodo 2019 vrs 2020:

**Comparativo de ventas netas por producto de enero a diciembre 2019 vrs 2020
(En colones)**

Tipo de Lotería	2019 ₡	2020 ₡	Variación Relativa ₡	Variación Relativa
Nacional	109.438.512.410,00	65.745.223.618,00	- 43.693.288.792,00	-40%
Popular	80.824.819.507,00	50.451.876.448,00	- 30.372.943.059,00	-38%
Tiempos	148.614.048,00	0	- 148.614.048,00	-100%
Instantánea	4.145.425.300,00	4.917.502.900,00	772.077.600,00	19%
Sub total Pre impresas	194.557.371.265,00	121.114.602.966,00	- 73.442.768.299,00	
Nuevos Tiempos	31.987.463.541,00	61.817.149.107,00	29.829.685.566,00	93%
Lotto	11.917.991.381,00	8.535.436.489,00	- 3.382.554.892,00	-28%
3 Monazos	1.477.416.407,00	4.052.035.507,00	2.574.619.100,00	174%
Sub total Electrónicas	45.382.871.329,00	74.404.621.103,00	29.021.749.774,00	
Total todas las Loterías	239.940.242.594,00	195.519.224.069,00	- 44.421.018.525,00	-19%

FI: Fuentes: Liquidaciones oficiales de enero a diciembre de cada periodo 2019-2020 / Liquidación Presupuestaria 2019-2020

Nota. En el caso de las loterías electrónicas el monto reflejado en las liquidaciones como ventas netas ya se le rebajó la comisión sobre ventas.

Respecto al comparativo realizado en los productos Lotería Nacional y Popular se observa que la disminución en ventas adicional a la supresión de sorteos se vio también afectada por la suspensión de la promoción del Premio Acumulado desde



Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 05-2021

marzo 2020; no obstante, y con el fin de incentivar las ventas de éstos productos la institución retomó el lanzamiento de este premio acumulado a partir del mes de octubre del 2020, según acuerdo de Junta Directiva JD-033-2021.

La baja en las ventas de Lotería Nacional y Lotería Popular se debió a que a partir de la declaratoria de Emergencia Nacional, por la pandemia, Covid 19 y en acatamiento de las medidas sanitarias tomadas por el Ministerio Salud y el Gobierno a partir de marzo 2020 las ventas se vieron afectadas debido a los sorteos que se suprimieron a partir del 24 de marzo del 2020, reflejando un decrecimiento de un 40%, en Lotería Nacional y un decrecimiento de las ventas en un 38% de Lotería Popular en comparación con el año 2019.

Se puede apreciar que la Lotería Instantánea presenta un crecimiento de 19% en las ventas del periodo en análisis.

A nivel de utilidades se tiene el siguiente escenario:

Comparativo de las utilidades generadas por la venta de los diferentes productos que ofrece la Junta de Protección Social, 2019-2020 (En colones)

ACUMULADO AL	Ene-Dic 2019				Ene-Dic 2020					Variación Absoluta	Análisis Horizontal Anual	
	Impresa	Análisis Vertical	Electrónica	Análisis Vertical	Anual	Impresa	Análisis Vertical	Electrónica	Análisis Vertical			Anual
Lotería Emitida	273.481.098.000				273.481.098.000	210.489.629.900				210.489.629.900	-62.991.468.100	-23%
Lotería No Distribuida	13.112.000.000	5%			13.112.000.000	39.150.023.200	19%			39.150.023.200	26.038.023.200	199%
Ventas Electrónicas			52.038.608.900		52.038.608.900			85.316.616.200		85.316.616.200	33.278.007.300	64%
Ventas Brutas	260.369.098.000		52.038.608.900		312.407.706.900	171.339.606.700		85.316.616.200		256.656.222.900	-55.751.484.000	-18%
Devolución	39.310.580.100	14%			39.310.580.100	33.710.479.900	16%			33.710.479.900	-5.600.100.200	-14%
Ventas Efectivas	221.058.517.900		52.038.608.900		273.097.126.800	137.629.126.800		85.316.616.200		222.945.743.000	-50.151.383.800	-18%
Descuento	26.480.881.083	10%			26.480.881.083	16.514.523.834	8%			16.514.523.834	-9.966.357.249	-38%
Comisión Sobre Ventas			6.676.003.123	13%	6.676.003.123			10.911.995.097	13%	10.911.995.097	4.235.991.974	63%
Venta Neta	194.577.636.817		45.362.605.777		239.940.242.594	121.114.602.966		74.404.621.103		195.519.224.069	-44.421.018.525	-19%
Premios Efectivamente Pagados	141.858.313.350	73%	34.933.490.195	77%	176.791.803.545	87.362.046.955	72%	57.429.005.154	77%	144.791.052.109	-32.000.751.436	-18%
Costo de Producción	1.335.147.224	1%			1.335.147.224	1.486.557.200	1%			1.486.557.200	151.409.976	11%
Utilidad Bruta	51.384.176.243		10.429.115.582		61.813.291.825	32.265.998.811		16.975.615.949		49.241.614.760	-12.571.677.065	-20%
Gastos de Administración	5.826.220.165	3%	1.242.807.609	3%	7.069.027.774	4.648.385.356	4%	2.698.486.563	4%	7.346.871.919	277.844.145	4%
Gastos de Comercialización	7.022.857.245	4%	1.126.246.776	2%	8.149.104.021	6.854.656.563	6%	1.943.331.871	3%	8.797.988.434	648.884.413	8%
Aporte Fondo Jubilación	2.200.516.537	1%	0		2.200.516.537	1.319.116.963	1%			1.319.116.963	-881.399.574	-40%
Premios no Cambiados			902.958.900		902.958.900			826.423.500		826.423.500	-76.535.400	-8%
Utilidad Neta Antes de Impuesto	36.334.582.296		8.963.020.097		45.297.602.393	19.443.839.929		13.160.221.015		32.604.060.944	-12.693.541.449	-28%
Impuesto Unico de Renta 10%	3.631.431.673	2%	898.328.565	2%	4.529.760.238	1.944.383.990	2%	1.316.022.102	2%	3.260.406.094	-1.269.354.145	-28%
Ajuste a utilidades / impuesto	-8.468.022				-8.468.022	-52.263.658				-52.263.658	-43.795.636	517%
Utilidad Neta por Distribuir	32.694.682.601	17%	8.064.691.532	18%	40.759.374.133	17.447.192.282	14%	11.844.198.914	16%	29.291.391.192	-11.467.982.940	-28%
Indicador Lotería No Distribuida	5%		0%		5%	19%				19%		
Indicador Devolución	15%		0%		13%	20%				13%		
Indicador Costos y Gastos	6%		17%		6%	9%				8%		
Indicador Impuesto	2%		2%		2%	1%				1%		
Indicador Utilidad	15%		15%		15%	13%				13%		

Fuente: Control de Aplicaciones Corporativa, Módulo de Liquidaciones- Reportes de Contabilidad- Distribución Renta Todas las Loterías / Cuadros del POI del Departamento Contable de los periodos de enero a diciembre 2019-2020

De igual forma, los aportes al Fondo de Jubilación para los vendedores de lotería por los motivos expuestos también mostraron un decrecimiento del 40%.



Las ventas efectivas liquidadas de todos los productos mostraron un decrecimiento del 18% con respecto al año anterior, pasando de ₡273.097.126,800.00 (doscientos sesenta y tres mil noventa y siete millones ciento veintiséis mil ochocientos colones, exactos) a la suma de ₡222.945.743.000.00 (doscientos veintidós mil novecientos cuarenta y cinco millones, setecientos cuarenta y tres mil colones, exactos).

Por lo expuesto, el artículo N° 8 de la Ley General de Control Interno N° 8292, establece:

“Artículo 8º-Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

Así mismo la norma N° 4.1 del Manual de “Normas de Control Interno para el Sector Público” N-2-2009-CO-DFOE, indica:

4.1 Actividades de control

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.

El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de



naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante. (El subrayado no es del original)

El decrecimiento de las ventas de las loterías observadas repercutió sobre las rentas de las loterías que se deben distribuir entre los diferentes acreedores de renta, a causa de la atención de las medidas sanitarias que debió tomar el país en general para enfrentar la pandemia originada por el coronavirus SARS-COV-2 que produce la enfermedad COVID-19.

A continuación, el detalle de los recursos a distribuir del periodo 2020, según presupuesto ordinario 2020, la afectación de los sorteos desde el 24 de marzo al 31 de diciembre del 2020, el presupuesto modificado y la distribución real en miles de colones:



Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 05-2021

CONCEPTOS	PRESUPUESTO ORDINARIO 2020	MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA 11-2020	DISTRIBUCIÓN REAL DE SORTEOS 2020	PRESUPUESTO ORDINARIO & REAL		PRESUPUESTO MODIFICADO 11-2020 & REAL
				VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL	VARIACIÓN ABSOLUTA
DISTRIBUCION : (VER ANEXO)						
CONSEJO NAL. DE POL. PUBL. PERSONA JOVEN	172.423	108.751	-	-172.423	-100%	-108.751
COMISIÓN NAL. DE VACUNACIÓN Y EPIDEMIOLOGÍA	179.874	111.528	92.975,29	-86.899	-48%	-18.553
JPS GASTOS DE CAPITAL Y DESARROLLO INST.	5.337.868	3.336.819	3.999.509,56	-1.338.359	-25%	662.691
CONS. TECN. ASISTENCIA MEDICO SOC. PROG. SALUD	1.143.829	715.033	857.037,76	-286.791	-25%	142.005
ORG. C/ FIN BIENESTAR Y FORTALEC. INST. P. ASIST. MEDICA	3.050.210	1.906.754	2.285.434,04	-764.776	-25%	378.680
ASOCIACION CRUZ ROJA COSTARRICENSE	419.404	262.179	314.247,18	-105.157	-25%	52.068
PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL CÁNCER	1.906.382	1.191.721	1.428.396,27	-477.985	-25%	236.675
CCSS PENSIONES REGIMEN NO CONTRIBUTIVO	3.431.487	2.145.098	2.571.113,29	-860.374	-25%	426.015
JTS. ADM. ESC. PROG. ATENCIÓN P/POB. C. DISCAPACIDAD	762.553	476.688	571.358,51	-191.194	-25%	94.671
ORG. PREVENCIÓN Y LUCHA ENF. TRANS. SEXUAL Y VIH/SIDA	381.276	238.344	285.679,25	-95.597	-25%	47.335
PG. PERS. DISCAP. FISICA, MENTAL, SENSORIAL (40% PERSONA JOVEN)						
CONSEJO NACIONAL PERSONA JOVEN 40%	1.067.574	0		-1.067.574	-100%	0
APOYO GESTIÓN 65% DEL 60%	1.040.884	1.001.046	1.199.852,87	158.969	15%	198.807
PROYECTOS 35% DEL 60%	560.476	667.364	799.901,91	239.426	43%	132.538
PG. PREVENCIÓN Y TRATAM. FARMACONDEPENDENCIA Y ALCOHOL.	1.048.510	655.447	785.617,95	-262.892	-25%	130.171
ASOC. COSTARRICENSE TAMIZAJE Y PREV. DISCAP. NIÑOS.	495.659	309.847	371.383,03	-124.276	-25%	61.536
PG. ATENCIÓN MENORES EN COND. ABANDONO Y VULNERABILIDAD.	1.906.382	1.191.721	1.428.396,27	-477.985	-25%	236.675
PG. MENORES PRIVADOS DE LIBERT. O CON PADRES PRIV. LIBERT.	762.553	476.688	571.358,51	-191.194	-25%	94.671
ENTID. ATENCIÓN Y PROTECCIÓN ADULTO MAYOR Y PROG. SIN F/ LUCRO						
HOGARES PARA ANCIANOS 99%	9.361.096	5.851.827	7.084.845,51	-2.370.807	-24%	1.173.910
APRONAGE 1 %	94.557	59.109	70.848,46	-23.708	-25%	11.739
ENTID. DEDICADAS A CAPAC. DE ORGANIZ. DE ADULTO MAYOR	114.383	71.503	85.703,78	-28.679	-25%	14.201
CENTROS DIURNOS DE ADULTO MAYOR S/ F/ LUCRO	2.668.934	1.668.409	1.999.754,78	-669.179	-25%	331.346
PG. PREVENCIÓN Y ATENCIÓN PERSON. VÍCTIMAS DE EXPLOT. SEX. COMER	381.276	238.344	285.679,25	-95.597	-25%	47.335
INSTITUTO COSTARRICENSE DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	381.276	238.344	285.679,25	-95.597	-25%	47.335
PG. DE ATENCIÓN DE FÁRMACO DEPENDENCIA HOGARES CREA	95.319	59.582	71.419,81	-23.899	-25%	11.838
ASOCIACIÓN GERONTOLÓGICA COSTARRICENSE	571.914	357.516	428.518,88	-143.396	-25%	71.003
CONSEJO NACIONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CONAPDIS)	381.276	238.344	285.679,25	-95.597	-25%	47.335
CENTRO PSIQUIÁTRICO PENITENCIARIO.	381.276	238.344	285.679,25	-95.597	-25%	47.335
AUT. PERSONAL PERSONA ADULTA MAYOR CON DISCAPACIDAD	381.276	238.344	285.679,25	-95.597	-25%	47.335
BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA	167.144	415.267	315.245,22	148.101	89%	-100.022
FUNDACIONES Y ASOCIACIONES CUIDADOS PALIATIVOS	167.144	415.267	315.245,22	148.101	89%	-100.022
AJUSTES CONTABLES			52.263,94	52.263,94	100%	52.263,94
UTILIDAD DISTRIBUIDA	38.814.217	24.885.232	29.291.391	-9.522.825	-25%	4.406.163

Fi: Consola de Aplicaciones Corporativa, Módulo de Liquidaciones> Reportes de Contabilidad> Distribución Renta Todas las Loterías

Lo anterior evidencia la necesidad de que la Administración Activa realice un monitoreo constante del comportamiento de la generación de recursos a los beneficiarios, a efectos de que se tomen las acciones a partir de los planes institucionales, y se determine de igual manera los eventuales ajustes presupuestarios oportunamente.



2.5- Acciones implementadas a partir de las medidas establecidas a nivel país para atender el evento disruptivo a raíz de la pandemia Covid-19

Se determinó que la Junta Directiva de la Institución, para atender la Pandemia Covid 19- y las medidas sanitarias establecidas a nivel del país por la Presidencia de la República requirió tomar entre otras las siguientes acciones mediante los acuerdos que se citan:

- 1- La eliminación de sorteos y los cambios en los porcentajes de devolución, lo cual afectó directamente los ingresos de la institución a raíz de la caída de las ventas de las loterías pre impresas. (Acuerdo JD 239 y JD 487).
- 2- Se suprimió el Programa de La Rueda de la Fortuna a partir del 21 de marzo, 2020 (Acuerdo JD-239).
- 3- Se requirió realizar ajustes al Calendario de Sorteos de Lotería Nacional y Popular del mes de julio y agosto 2020 (Acuerdo JD-487).
- 4- Se estableció el porcentaje de una devolución mayor al autorizado por la Junta Directiva que actualmente es un 60%. (Acuerdo JD-487).
- 5- Se requirió trasladar la devolución de lotería de los sorteos suprimidos a fechas posteriores. (Acuerdo JD-239, Acuerdo JD 286).
- 6- La Junta de Protección Social transfirió recursos a las personas vendedoras. (Acuerdo JD 239 y JD 256 y JD 485).
- 7- Se suspendió por un plazo de dos meses, la obligación de pago de cuota y el cobro de intereses de los créditos a las personas vendedoras. (Acuerdo JD 239).
- 8- Se mantuvo la decisión de no aplicar la categorización: (Si los vendedores por situaciones de seguridad, salud o condiciones de mercado deseaban no retirar su cuota de lotería, se les solicitó reportarlo al Departamento de Loterías con la indicación del período de no retiro y de esa forma no se afectaba su condición de vendedor o concesionario) (Acuerdo JD-487 y JD 583).
- 9- Mediante los acuerdos JD-445 y JD-478 se aprobó financiar del Superávit Específico (periodos anteriores) el programa de Apoyo a la Gestión para los



meses de junio y julio 2020, producto del efecto en la distribución de utilidades por el COVID-19. Estas transferencias fueron realizadas y registradas en el mes de julio del 2020.

- 10- Se aprobó el Presupuesto Extraordinario N°04-2020 que incluyó un aumento de Ingresos por un monto de ₡1.400.000.000,00 (mil cuatrocientos millones de colones exactos), para financiar del Superávit Específico (periodos anteriores) el programa de Apoyo a la Gestión de los hogares de ancianos de larga estancia con pacientes positivos de COVID-19 y para la previsión de este contagio. (Acuerdo JD 614).
- 11- Se dispuso colocar la lotería no retirada en el canal de distribución mediante compra en línea (Acuerdo JD 487).
- 12- Se acordó establecer un horario especial para las liquidaciones de sorteo (Acuerdo JD 487).
- 13- La devolución de lotería de los sorteos suprimidos ya retirados fueron trasladados en fechas posteriores. (Acuerdo JD-239, Acuerdo JD 286).
- 14- Se realizaron sorteos en forma intercalada (Acuerdo JD-312 y JD 328).
- 15- Con la Modificación Presupuestaria N°11-2020 aplicada en el mes de diciembre del 2020, se ajustaron los recursos. (Acuerdo JD-896 correspondiente al Capítulo III), artículo 6) de la Sesión Extraordinaria 75-2020 celebrada el 10 de diciembre de 2020) Esta modificación contempla la actualización de los gastos y costos, aplicados a las utilidades de las loterías, por motivo de los ajustes a los distintos gastos solicitados por las Unidades Administrativas.
- 16 -La Junta Directiva autorizó mediante consulta formal del oficio JPS-JD-SJD-915-2020 la inclusión de los rubros por concepto de gastos funerarios, compra de mobiliario y equipo, para el financiamiento a Hogares de larga estancia con pacientes positivos COVID-19.

No obstante, sobre las acciones que debió implementar la Institución para mantener la continuidad a los servicios públicos, si bien es cierto permitieron seguir contribuyendo con las organizaciones sociales que reciben recursos a través de los



Programas de Apoyo a la Gestión y Giro Directo se determinó en el Plan de Contingencia y Valoración de Riesgos Institucional lo siguiente:

A-Planes de Contingencia

El Departamento Contable Presupuestario elaboró un documento denominado “*Manuales de Contingencia*” que muestra como fecha de elaboración diciembre 2014, asimismo, por nota DCP0639 del 16 de mayo de 2016, esta dependencia señaló que dicho plan fue aprobado por la Gerencia Administrativa Financiera con nota GG-GAF-045 del 13 de enero de 2015 (adjunta a JPS-GG-GAF-484-2018), no obstante, se verificó que este plan no cuenta con la aprobación de la Gerencia General tal como lo establece el artículo N° 13, inciso n) del Reglamento Orgánico vigente (N° 28025-MTSS-MP).

B-Valoración de Riesgos

Mediante el oficio JPS-JD-SJD-838-2020, se transcribe el acuerdo JD-834 correspondiente al Capítulo IV), artículo 8) de la Sesión Ordinaria 69-2020 celebrada el 16 de noviembre de 2020, la Junta Directiva, que indica, lo siguiente:

“Se aprueba el Marco Orientador del SEVRI, anexo al oficio JPS-GG-1324-2020 del 16 de noviembre de 2020, suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, el cual se anexa al acta y forma parte integral de este acuerdo. ACUERDO FIRME.”

Posteriormente, en el acta ordinaria 19-2021, se tomó el siguiente acuerdo:

“Acuerdo JD-175

Se modifica acuerdo JD-834 correspondiente al Capítulo IV), artículo 8) de la Sesión Ordinaria 69-2020, celebrada el 16 de noviembre de 2020, para que se lea:

Se aprueba el documento Componentes del Sistema Específico de Valoración del Riesgo, anexo al oficio JPS-GG-1324-2020 del 16 de noviembre de 2020, suscrito por la señora Marilyn Chinchilla, Gerente General, el cual se anexa al acta y forma parte integral de este acuerdo”

Al respecto, se logró observar que mediante el acuerdo JD-230, correspondiente al Capítulo VII), artículo 10 de la sesión ordinaria 23-2021, celebrada el 19 de abril de 2021, la Junta Directiva aprobó el informe de Autoevaluación del Control Interno y



la Valoración del Riesgo Institucional del periodo 2020 (AESCI y VRI 2020), formulado por todas las gerencias de área y unidades asesoras.

Al llevar a cabo una revisión del documento que se adjuntó al oficio JPS-GG-0542 del 26/04/2021, se logró observar que dentro de la matriz adjunta sólo se incorporaron los siguientes riesgos en relación al tema del estudio:

Código Gerencia -Depto	Causa (Factores de Riesgo)	Objetivo Proceso	Medida Seleccionada
01-GDS-FISC-2020	Debido a la suspensión de visitas sorpresa de campo a las organizaciones por el Covid-19	Fiscalizar la utilización de los recursos girados a las Organizaciones Sociales, por medio de visitas de campo, para verificar documentación y el uso correcto de Controles Internos	Solicitud de documentación vía correo electrónico con videos y fotografías, facturas electrónicas en el formato enviado directamente del proveedor. Declaración jurada del representante legal
1-GDS-GS-2020	Debido a la disminución de las utilidades por la pandemia y/o situaciones emergentes,	Articular eficientemente la asignación y distribución de los recursos provenientes de las loterías y otros juegos de azar, así como la determinación oportuna de necesidades que presenten las organizaciones sociales y el control correspondiente, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.	Brindar a la GDS los insumos requeridos para el análisis y monitoreo de las distribuciones mensuales del programa Apoyo a la Gestión, así como informar acerca de situaciones manifestadas por las organizaciones sociales con respecto a recursos transferidos, con el fin de que se comunique a la GPC para la toma de decisiones
20-GPC-MER-2020	Debido a una crisis económica que afecte al país,	Coadyuvar en el incremento de las ventas de la loterías que	1. Crear promociones o modalidades de juego, que estimulen



Código Gerencia -Depto	Causa (Factores de Riesgo)	Objetivo Proceso	Medida Seleccionada
		administra la JPS, mediante el desarrollo de distintas estrategias mercadológicas	la compra de billetes de lotería pre-impresas. 2. Monitorear en forma mensual los niveles de ventas de todos los productos y realizar comparativos de estos niveles con periodos anteriores. 3. Monitoreo de manera mensual de indicadores económicos. 4. Desarrollar alternativas de calendario de sorteos, cantidad de sorteos, precios y planes de premios que se ajusten al comportamiento del mercado en medio de la crisis. (SIC)

El no contar con Planes de Continuidad, Recuperación y Contingencia como lo señaló el Ente Contralor dentro de los “Aspectos de mejora continua y buenas practicas” señalados en los Informes DFOE-EC-SGP-00001- y DFOE-EC-SGP-00002-2020, así como sólo haberse incluido dentro de la Valoración de Riesgo los riesgos expuestos anteriormente, contando la Administración Activa con más elementos, tales como las acciones implementadas a partir de las medidas establecidas a nivel país para atender los eventos disruptivos como consecuencia de la pandemia Covid-19, enumeradas anteriormente, se incumple con lo señalado en el Artículo N° 14 de la Ley General de Control Interno N° 8292, que indica:

“Artículo 14.-Valoración del riesgo. En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:



a) *Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*

b) *Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*

c) *Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*

d) *Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.*

Así como la Norma N° 3.3 del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público N° (N-2-2009-CO-DFOE), que indica:

“3.3 Vinculación con la planificación institucional

La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y, en consecuencia, de los riesgos correspondientes.

Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos”.



2.6- Oportunidades de Mejora para contar con el establecimiento de la Gestión de la Continuidad Institucional

Con el fin de determinar oportunidades de mejora para contar con el establecimiento de la Gestión de la Continuidad Institucional, se llevaron a cabo diferentes entrevistas a diferentes Unidades administrativas, entre ellas: la Administración de los Cementerios, Gerencia de Desarrollo Social, Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, Gestión Social, Plataforma de Servicios, Contraloría de Servicios, Departamento de Planificación y Gerencia Administrativa Financiera, con el fin de conocer las generalidades referentes al manejo por parte de la Administración Activa, sobre la continuidad de los servicios públicos brindados durante un evento disruptivo y en específico a la Pandemia Covid 19, obteniendo como resultado de las entrevistas realizadas los siguientes aspectos más relevantes:

Ninguna de las Unidades Administrativas consultadas contaba con planes de contingencia, recuperación, mitigación, guías, lineamientos u otros, para ejecutar los procesos y servicios ante un evento disruptivo como COVID-19.

Administración de Cementerios:

Hubo mucho cambio en la parte de automatizar los procesos, por ejemplo, se logró desarrollar en el 2020, la opción de que los clientes puedan pagar por internet las cuotas de mantenimiento y las cuotas ordinarias por arriendo de los espacios de los cementerios o terrenos, lo que permite a los clientes ya no tener que desplazarse hasta la Institución u oficinas para hacer esos pagos.

Se está mejorando los procesos de funeral, para que la gente pueda cancelarlos por la misma plataforma.

Indican que en cuanto a la central telefónica ésta siempre presenta problemas, la gente señala intenta llamar, pero no les contestan, no porque no se quiera atender sino porque no ingresa la llamada. Se ha procedido a reportarlas por medio de los correos electrónicos a Servicios Administrativos porque a los teléfonos se les va el tono y se pierde la comunicación. Por parte, de Servicios Administrativos solicitaron cambiar el cableado, el ICE realizó un trabajo, pero el problema persiste.



Planificación:

Se indicó que se está trabajando con los procesos de valoración de riesgos. En el sentido de sumar una visión más global, que está contemple los tres elementos: riesgos de proyectos, riesgos de gestión-metas operativas y riesgos estratégicos, si se logra unir estos elementos se logra amalgamar los riesgos de lo micro a lo macro. Además, que, para llegar a tener planes de contingencia, planes de mitigación y planes de recuperación para asegurar la continuidad del negocio tiene que darse una estructura organizativa plena.

Contraloría de servicios:

Esa dependencia señala que se han presentado atrasos en la atención por parte de las dependencias, de los tramites dentro de los plazos establecidos para dar la respuesta.

3. CONCLUSIÓN

Producto del estudio realizado, se logra determinar mediante la valoración de los diferentes procedimientos aplicados por la Auditoría Interna, que existen oportunidades de mejora en el sistema de control interno que requieren ser subsanadas en forma oportuna.

En términos generales, se atendió el objetivo pretendido del estudio que consistió en brindar un seguimiento al informe de la Contraloría General de la República N° DFOE-EC-SGP-00001-2020 denominado: “*Seguimiento de la Gestión para la Continuidad de los Servicios Públicos Críticos ante la Emergencia Sanitaria. Eje 1 Gestión de la Continuidad Institucional*”, así como, proponer oportunidades de mejora en relación con la continuidad de los servicios.

Adicionalmente a la aplicación nuevamente de la herramienta empleada por la Contraloría General de la República en el informe N° DFOE-EC-SGP-00001-2020, se efectuaron procedimientos para medir el comportamiento de las utilidades producto de los niveles de ingreso durante el evento disruptivo, y verificar la existencia de estrategias y acciones tomadas por la Administración Activa, así como, se observó la incidencia del evento disruptivo en los índices financieros de la Institución, empleando como insumo el informe de la Contraloría General de la República N° DFOE-EC-SGP-00002-2020 denominado “*Seguimiento de Gestión*”



Sostenibilidad Financiera para la Continuidad de los Servicios Públicos críticos ante la emergencia sanitaria”. Eje N° 4.

Se detectaron algunas posibilidades de mejora sobre los controles internos al identificar en el seguimiento la carencia institucional de una política o estrategia para la gestión de la continuidad institucional, un plan de continuidad institucional, análisis del impacto relacionado con la gestión de la continuidad institucional, tales como: la identificación de áreas o departamentos y/o unidades con actividades críticas, emisión e implementación de lineamientos relacionados con tecnologías de información, un plan de contingencia actualizado que incorpore la continuidad institucional en casos de eventos disruptivos como la presentada con la emergencia sanitaria nacional por el COVID-19 y un plan de recuperación institucional debidamente documentado y aprobado por la Junta Directiva, por tanto la gestión de riesgos es el componente que presenta mayores oportunidades de mejora para que la Administración Activa logre identificar, evaluar, administrar y revisar periódicamente las amenazas que podrían afectar la continuidad de los servicios, tomando en cuenta para ello todos los eventos dados desde el inicio de la pandemia del Covid 19 en cuanto al desarrollo de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Institución.

Por lo tanto, le corresponde al jerarca y los titulares subordinados atender su responsabilidad para establecer, evaluar, mantener, perfeccionar mediante el seguimiento continuo el sistema de control interno institucional, garantizando con ello su efectivo funcionamiento, así como tomar las acciones correspondientes para que se subsanen las situaciones detalladas en el presente estudio.

4. RECOMENDACIONES

De conformidad con las competencias asignadas en los artículos N°s. 22, inciso b) y 35 de la Ley General de Control Interno N° 8292, se emiten las siguientes recomendaciones a los titulares subordinados que tienen el deber de analizarlas y ordenar su implantación en el período previsto en el artículo N° 36 de la ley indicada.

Si la Administración Activa presenta discrepancias con lo recomendado, se debe aplicar lo dispuesto en los artículos N° s. 36, 37 y 38 de la Ley N° 8292.



4.1 A la Gerencia General

- 4.1.1 Elevar a la Junta Directiva para su análisis y aprobación la política o estrategia para la gestión de la continuidad institucional, que considere todos los riesgos sustantivos y estratégicos de las áreas que se identifiquen como críticas ante eventuales eventos disruptivos (resultados 2.1.1, 2.1.2, 2.2.1 y 2.2.2 del estudio).
- 4.1.2 Efectuar los ajustes al Plan Estratégico Institucional vigente a la fecha, a partir del evento disruptivo presentado por la pandemia del Covid 19. (resultado 2.3 del estudio).
- 4.1.3 Elaborar en forma integral el plan de gestión de la continuidad institucional, el plan de mitigación, de recuperación y un plan de contingencia para la continuidad institucional, que contenga entre otros aspectos, la información contenida en los diferentes ítems o incisos del cuestionario remitido por el Órgano Contralor, los cuales deben ser debidamente documentados, aprobados y comunicados a las diferentes unidades. Dichos planes deben establecer la periodicidad de seguimiento para la evaluación continua (resultados 2.1.1 y 2.2.1 del estudio).
- 4.1.4 Elaborar para la toma de decisiones un modelo de proyecciones financieras de los ingresos y gastos, considerando al menos aspectos tales como la situación financiera de la institución, mediante la evaluación de indicadores que permitan medir su capacidad para atender compromisos en el corto, mediano y largo plazo, el beneficio en relación con los recursos utilizados, análisis de las necesidades institucionales, proyección de escenarios con el propósito de visualizar el panorama financiero, los supuestos y las fuentes de información disponibles, así como, las variables de pronóstico para determinar la sostenibilidad financiera, de forma tal que permita generar diferentes escenarios (puntos de equilibrio) para la toma de decisiones en la atención de emergencias como la presentada con la pandemia del Covid-19 (resultado 2.1.1, 2.1.2, 2.2.2 y 2.4 del estudio).



- 4.1.5 Verificar y analizar el que se actualice el Informe de Evaluación de Riesgos de manera que se plasme la identificación, la evaluación, la administración y la revisión de las amenazas que podrían afectar la continuidad de los servicios, tomando en cuenta para ello todos los eventos dados desde el inicio de la pandemia en cuanto al desarrollo de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Institución (resultados 2.1.1 y 2.5 del estudio).
- 4.1.6 Valorar la situación presentada en la Administración de Campos Santos en relación a los problemas que presenta la central telefónica, en el sentido de solucionar los inconvenientes de comunicación que se presentan con los usuarios que requieren un servicio adecuado y ágil por parte de la Institución. (resultado 2.6 del estudio).

5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACION

A las 11 a.m. del 30 de junio de 2021, por medio de video conferencia, se llevó a cabo la Comunicación de Resultados del Estudio “Continuidad de los Servicios Públicos”.

La comunicación se realizó a la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, mediante lectura general del Informe emitido por la Auditoría Interna de la Junta de Protección Social, cuyo resultado se da a conocer con las recomendaciones del mismo.

Una vez concluida la lectura del informe se realizaron las siguientes observaciones sobre los resultados del estudio:



Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 05-2021

En la recomendación “4.1.6 Valorar la situación presentada en la Administración de Campos Santos en relación a los problemas que presenta la central telefónica, en el sentido de solucionar los inconvenientes de comunicación que se presentan con los usuarios que requieren un servicio adecuado y ágil por parte de la Institución. (resultado 2.6 del estudio).”, se indica por parte de la Gerencia General que ya se han emprendido acciones para el establecimiento de un Call Center Institucional que incluye a la Administración de Campos Santos, que estaría en funcionamiento en julio de 2021 aproximadamente.

ANA MARIELA SEDO FLORES
(FIRMA)

Firmado digitalmente por ANA MARIELA
SEDO FLORES (FIRMA)
Fecha: 2021.06.30 14:34:42 -06'00'

Hecho por:
Mariela Sedó Flores
Profesional II

JOSE LUIS HERNANDEZ GARRO
(FIRMA)

Firmado digitalmente por JOSE LUIS HERNANDEZ
GARRO (FIRMA)
Fecha: 2021.06.30 14:36:36 -06'00'

Revisado por:
José Luis Hernández Garro
Profesional III a.i

DORIS MARIA CHEN
CHEANG (FIRMA)

Firmado digitalmente por DORIS
MARIA CHEN CHEANG (FIRMA)
Fecha: 2021.06.30 15:07:35 -06'00'

Aprobado por:
Doris María Chen Cheang
Auditora Interna


JPS-AI-558-2021

Hazel Ivannia Valverde Gonzalez <hvalverdeg@jps.go.cr>

Mié 30/06/2021 15:50

Para: Gerencia General <ggcorrespondencia@jps.go.cr>

Cco: Jose Luis Hernandez Garro <jhernandez@jps.go.cr>; Mariela Sedo Flores <msedo@jps.go.cr>

 3 archivos adjuntos (5 MB)

JPS-AI-558-2021.pdf; JPS-AI-558-2021 ANEXO.pdf; Informe AI JPS N° 05-2021.pdf;

28 de junio de 2021

Señora
Marilyn Solano Chinchilla
Gerente General

Estimada señora:

Se adjunta oficio JPS-AI-558-2021, así como el Informe AI JPS N° 05-2021

Favor confirmar recibido

Gracias



Hazel Valverde González
Secretaria

Auditoría Interna

 (506) 2522-2070

 hvalverdeg@jps.go.cr

 www.jps.go.cr