

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI JPS N° 17-2018

ÁREA FINANCIERA CONTABLE

TEMA:

**CONTROLES INTERNOS APLICADOS SOBRE LAS
COMISIONES POR EL CAMBIO DE PREMIOS**

PREPARADO POR:

**LICDA. MARIELA SEDO FLORES
PROFESIONAL II**

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

FECHA:

20 DE DICIEMBRE DE 2018

DIRIGIDO A:

**GERENCIA GENERAL
GERENCIA DE OPERACIONES
GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

INDICE DEL INFORME

RESUMEN EJECUTIVO	i
1. INTRODUCCION.	1
1.1 Antecedentes del estudio.....	1
1.2 Objetivo general del estudio.	1
1.3 Objetivos específicos.....	1
1.4 Alcance del estudio.....	1
1.5 Metodología.....	1
1.6 Procedimientos utilizados para efectuar el estudio.	3
1.7 Normativa sobre deberes en el trámite de informes de Auditoría.	3
1.8 Generalidades.	4
2. RESULTADOS DEL ESTUDIO	6
2.1 Disposiciones sobre el giro de recursos para el pago de comisiones sobre los premios de lotería cambiada.....	6
2.2 Cumplimiento de las disposiciones en general por parte de la Unidad de Pago de Premios.	9
2.3 Manuales de procedimientos, funciones y tareas de la Unidad de Pago de Premios	11
2.4 Planes de Contingencia.....	13
2.5 Perfiles de acceso asignados a los sistemas bancarios e institucionales.....	16
2.6 Convenios firmados para el cambio de premios y el pago de comisiones.....	20
2.6.1 Cálculo y pago de comisiones canceladas.....	20
2.6.2 Errores en el pago de premios y las comisiones	22
2.7 Revisión de la lotería que es presentada como cambiada por las personas físicas y jurídicas.....	24
2.8 Registro Contable del pago de comisiones por el cambio de premios	27
2.9 Ejecución Presupuestaria del pago de comisiones por el cambio de premios....	31
2.10 Concordancia entre los Registros Contables y la Ejecución Presupuestaria de las operaciones relacionadas con el pago de comisiones por el cambio de premios ...	32
3. CONCLUSIONES.	33
4. RECOMENDACIONES.	34
5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN	36

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME AI JPS N° 20-2018 CONTROLES INTERNOS APLICADOS SOBRE LAS COMISIONES POR CAMBIO DE PREMIOS

En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del Área Financiera Contable de la Auditoría Interna para el período 2018, se realizó un estudio sobre los controles internos aplicados sobre las comisiones que se cancelan a las personas físicas y jurídicas con las que la Junta de Protección Social mantiene convenios establecidos para que lleven a cabo el cambio de premios a los clientes que adquieren los diferentes tipos de loterías preimpresas que se comercializan. Cabe destacar, que el estudio efectuado cubrió el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, no obstante, el mismo fue ampliado cuando se consideró necesario, para cumplir tanto el objetivo general como los específicos planteados.

El Objetivo General del presente estudio consistió en determinar si las comisiones por pago de premios se están pagando conforme con la normativa aplicable, así como si el registro contable y presupuestario se ajusta a las normas contables y presupuestarias, respectivamente.

La realización de la presente labor permitió determinar que:

- 1- Se mantiene pendiente la actualización de las “*Disposiciones Administrativas para el Control y Manejo del Efectivo Institucional*” entre otros, y la comunicación de las mismas a las diferentes dependencias y funcionarios que intervienen en estas operaciones.
- 2- No se ha concluido el proceso de actualización de los manuales de Procedimientos, Funciones y Tareas relacionados con el giro de las comisiones que se cancelan por concepto del pago de premios realizado por las personas físicas y jurídicas que brindan este servicio a la Institución, así como la comunicación de los mismos a los colaboradores que intervienen en estas operaciones
- 3- Los Planes de Contingencia de las operaciones relacionadas con la cancelación de las comisiones a las personas físicas y jurídicas que brindan el servicio de pago de premios a la Institución, no se han actualizado y ajustado a la Estructura Organizacional actual, por lo que no se cuenta con procedimientos alternos de operación aprobados y con el personal capacitado en caso de que se requiera brindar una respuesta a incidentes y estados de emergencia, entre otros.

- 4- A la fecha de este estudio se verificó que se mantienen debilidades en los accesos a los sistemas informáticos institucionales y bancarios a funcionarios que han sido trasladados a otras unidades administrativas, por lo que a la fecha de este estudio se comprobó que no ejecutan labores relacionadas con el cálculo y giro de comisiones por el servicio del cambio de premios que brindan a la Institución las personas físicas y jurídicas con las que se mantienen convenios. Asimismo, se detectó casos de colaboradores que cuentan con accesos a opciones en los sistemas que les permiten realizar acciones que no se encuentran relacionadas con las labores que ejecutan.
- 5- No se logró constatar la existencia de la totalidad de los Convenios vigentes entre la Institución y las cooperativas de vendedores de lotería.
- 6- Se están llevando a cabo transacciones de pago de premios por parte de personas físicas y jurídicas que brindan este servicio a la Institución sin contar con la certeza de que todos los convenios firmados se encuentran vigentes.
- 7- No se está llevando a cabo la revisión de la totalidad de la lotería que es presentada como cambiada por las personas físicas y jurídicas que brindan este servicio a la Institución, así como de los cajeros propios de la Junta de Protección Social ubicados en la Plataforma de Servicios, lo cual origina el riesgo que se estén pagando premios y las respectivas comisiones sobre lotería que no es verificada para asegurar su validez.
- 8- Se está realizando el registro del gasto de la comisión por el pago de premios en una cuenta contable que corresponde más a los servicios prestados por las Entidades Bancarias que a las comisiones pagadas, máxime en el caso de las Cooperativas y los Socios Comerciales, asimismo, respecto a la cuenta de pasivo utilizada, se verificó que es aplicable a personas físicas sin una contraprestación de servicios y no a personas jurídicas como se está aplicando en la actualidad en el caso de las comisiones por el cambio de premios.
- 9- Se utiliza la cuenta contable 5.1.2.03.06 para el registro del pago de la comisión por el cambio de premios, no obstante, esta cuenta incluye otros conceptos como el costo por contar con el servicio MERLINK¹, el servicio de cementerios, transferencias y otros servicios bancarios, debido a que la misma no se ha segregado en subcuentas, lo cual dificulta la verificación de las comisiones por pago de premios y el control de los pagos realizados, aspecto que también se verificó que se presenta con la cuenta contable 2.1.1.03.01.01.99 que incluye conceptos tales como la devolución de excedentes, el pago de premios y los depósitos por pagar.

¹ Actual Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP)

- 10- Se comprobó la falta de uniformidad en el registro de las operaciones relacionadas con el pago de premios y la comisión por este concepto, por cuanto no se realiza el establecimiento de un pasivo por el servicio de pago de premios con el Banco de Costa Rica, sino que se registra directamente el gasto de estas operaciones contra la disminución de la cuenta corriente, asimismo, se detectó la falta de oportunidad en el registro de los movimientos originados por estas operaciones.

- 11- No se lleva a cabo una conciliación de la cuenta de pasivo 2.1.1.03.01.01.99 para comprobar la exactitud de los registros contables realizados, debido a las operaciones relacionadas con el pago de comisiones por el servicio de pago de premios que brindan a la Institución las personas físicas y jurídicas con las que se tienen convenios firmados.

Sobre todas estas situaciones se determinó que existen posibilidades de mejora las cuales deben ser tomadas e implementadas por la Administración con la finalidad de reforzar los mecanismos de control interno que deben prevalecer sobre estas operaciones.



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 2018.

1.2 Objetivo general del estudio.

Determinar si las comisiones por pago de premios se están pagando conforme la normativa aplicable, así como si el registro contable y presupuestario se ajusta a las normas contables y presupuestarias respectivamente.

1.3 Objetivos específicos

- Verificar la correcta determinación y pago de las comisiones por cambio de premios.
- Corroborar el adecuado registro contable y ejecución presupuestaria del gasto de comisiones por cambio de premios.

1.4. Alcance del estudio.

El estudio abarcará el análisis de los controles internos establecidos para determinar los montos cancelados, los registros contables y la ejecución presupuestaria por la comisión sobre el cambio de premios de las loterías preimpresas (Lotería Nacional, Lotería Popular, Lotería Tiempos y Lotería Instantánea) del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, ampliándose el mismo en caso de que sea necesario.

1.5. Metodología

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

- a- Ley General de Control Interno N° 8292, Artículos Nos. 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 16 y 17.
- b- Ley Autorización para el Cambio de nombre de la Junta de Protección Social y establecimiento de la distribución de rentas de las Loterías Nacionales N° 8718. Artículos Nos. 5 y 7.

- c- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE). Normas 1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 2.5.1, 2.5.2, 2.5.3, 4.1, 4.2, 4.3, 4.3.2, 4.4, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.5, 4.5.1, 5.1, 5.4, 5.5, 5.6, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 5.7 y 5.8.
- d- Normas Internacionales de Información Financiera (NIFF N° 1 Adopción por primera vez de estas normas).
- e- Manual Funcional de Cuentas Contable para el Sector Público Costarricense (Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda-versión N° 4 de diciembre de 2016).
- f- Clasificador por objeto del gasto del Sector Público (Ministerio de Hacienda-Presupuesto Nacional-abril de 2018).
- g- Disposición emitida por la Gerencia General del 26 de abril de 2007, en cumplimiento del acuerdo de Junta Directiva N° JD-055, correspondiente al artículo VI), inciso 3) de la Sesión N° 12 celebrada el 10 de abril de 2007.
- h- Disposiciones de la Tesorería de conformidad a Directriz Gerencial de las trece horas y treinta y cinco minutos del veintiséis de abril de dos mil siete.
- i- Disposiciones Administrativas para el control del manejo del efectivo institucional, aprobadas por la Gerencia General mediante nota GG-0899 del 13 de abril de 2016.
- j- Convenio de servicios entre la Junta de Protección y el Banco de Costa Rica (Acuerdo entre la Institución y el Banco de Costa Rica que norma los servicios de pago de premios de la lotería premiada a los clientes y usuarios de la Junta de Protección Social y entrega de Loterías a los adjudicatarios, la Oficina Bancaria y el Cajero Automático en las instalaciones de la JPS)
- k- Convenio para constituirse en socio comercial corporativo de la Junta de Protección Social (Coopealianza y Cooperativas).
- l- Convenios firmados con personas físicas y jurídicas para que brinden el servicio del pago de premios a los clientes y usuarios de los productos que comercializa la Junta de Protección Social).
- m- Además, se efectuaron entrevistas a funcionarios de la Unidad de Pago de Premios de la Gerencia de Operaciones

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.

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

"Artículo 36.- Informes dirigidos a los titulares subordinados

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

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

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

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

Artículo 37.- Informes dirigidos al jerarca

Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

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

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

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

Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa

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

1.8. Generalidades.

De conformidad con la Ley N° 8718 denominada “Autorización para el cambio de nombre de la Junta de Protección Social y establecimiento de la distribución de rentas de las loterías nacionales”, la Institución es un ente descentralizado del Sector Público que posee personería jurídica y patrimonio propios, así como autonomía administrativa y funcional para el desempeño de sus funciones, asimismo tiene en forma exclusiva la creación, administración y venta y comercialización de todas las loterías, de lo cual obtiene recursos para la distribución entre sus acreedores de renta.

Cabe destacar, que por la naturaleza de sus operaciones la Junta de Protección Social debe mantener activo un servicio de cambio de premios para las personas que adquieren los productos que comercializa y resultan ganadoras de los premios que se juegan en cada uno de los sorteos de las loterías preimpresas que se llevan a cabo.

Por lo mencionado, es que se ha impulsado a nivel institucional un proyecto el cual consiste en la descentralización del cambio de premios mediante el establecimiento de convenios con diferentes personas físicas y jurídicas para que éstos ofrezcan a los clientes el mismo servicio de forma gratuita a los clientes que requieren el cambio de premios en diferentes localidades del país, tratando de evitar de esta forma que las personas que resultan favorecidas tengan que pagar comisiones y puedan cambiar las fracciones favorecidas en puntos autorizados que se encuentran en sus localidades o bien en sitios cercanos.

Producto de los convenios firmados, la Junta de Protección Social realiza el pago de comisiones a las personas físicas y jurídicas con las que ha firmado convenios para que realicen el cambio de las fracciones que resultan premiadas de forma gratuita para el jugador.

En el caso de las loterías electrónicas la Institución desde el año 2013, adjudicó el desarrollo y comercialización de estos productos, pagando una comisión por dicho servicio la cual incluye lo referente al cambio de premios en los puntos de venta autorizados, por lo cual el estudio se enfocó en el pago de la comisión por el cambio de premios de las loterías preimpresas.

Es importante mencionar, que para el período 2017 se presupuestó dentro de la cuenta 6.02.99 “Otras transferencias a personas” ₡175,533,294,000.00 (ciento setenta y cinco mil quinientos treinta y tres millones doscientos noventa y cuatro mil colones con 00/100) por el pago de premios que se reconocen a los poseedores de los billetes de lotería favorecidos, por la realización de los sorteos de cada tipo de lotería.

Por otra parte en la cuenta 1.03.06 denominada “*Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales*” se presupuestó para el año 2017, un monto total de ₡871,666,000.00 (ochocientos setenta y un millones seiscientos sesenta y seis mil colones con 00/100) para el pago de comisiones bancarias, socios comerciales y canales autorizados por el servicio de pago de premios.

Los recursos que son generados por la actividad de comercialización de las diferentes loterías y otros, son destinados para cubrir las operaciones diarias de la Institución como lo es el proceso del pago de premios a los ganadores, las comisiones que se pagan por el servicio del cambio de premios, gastos administrativos, comerciales, de producción, impuestos y la distribución de las utilidades que se generan para las diferentes organizaciones de bien social sin fines de lucro y otros acreedores de rentas de conformidad con la Ley 8718 denominada “*Autorización para el cambio de nombre de la Junta de Protección Social y establecimiento de la distribución de rentas de las loterías nacionales*”.

2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.

2.1. Disposiciones sobre el giro de recursos para el pago de comisiones sobre los premios de lotería cambiada.

Se observó que la Gerencia General mediante oficio G-2269 del 02 de setiembre del 2004, (oficio adjunto al DFC-0047 del 03 de febrero de 2009); remitió para conocimiento de Junta Directiva la “*Política para el Manejo de Efectivo, Junta de Protección Social*” (modificada en los párrafos 5 inciso a) y b), 6 inciso d), 7 y 15 por resolución (sin número) de la Gerencia General del 25 de agosto de 2004).

Por otra parte, se visualizó que el 13 de abril del 2016, la Gerencia General mediante el oficio GG-0899 emitió las “*Disposiciones Administrativas para el Control del Manejo del Efectivo Institucional*”, sin que se dejaran sin efecto o se derogara el documento denominado “*Política para el manejo de efectivo, Junta de Protección Social*”, citada anteriormente.

No obstante, se debe mencionar que aunque las disposiciones emitidas el 13 de abril de 2016, pretenden actualizar las políticas² emitidas en el año 2004, se verificó que estas nuevas disposiciones son más generales que las anteriores y no incorporan aspectos relacionados con procesos, responsables de los procesos y

² La Junta Directiva la remitió para aprobación de la Gerencia General, salvo el numeral 23.

autoridad entre otros; no ajustándose los mismos a la estructura que se encuentra implementada en la institución.

En relación al proceso de los giros institucionales y acceso a los sistemas de la Junta de Protección Social, se determinó que la Unidad de Pago de Premios, es la encargada de llevar a cabo el reintegro de pago de premios realizado por el Banco de Costa Rica, Socios Comerciales y Cooperativas; así como la cancelación de las respectivas comisiones que se reconocen por este servicio.

Respecto a la comunicación de las disposiciones a los colaboradores que se encuentran actualmente relacionados con las operaciones de cálculo y autorización del giro de recursos por las comisiones que se cancelan se verificó que no se comunicó a todos los colaboradores de la Unidad de Pago de Premios dicha información.

Lo anteriormente expuesto no cumple a cabalidad con los artículos N° 10 y 15 de la Ley General de Control Interno N° 8292 y las Normas Generales de Control Interno Nos. 1.4 y 4.6, que indican entre lo que interesa lo siguiente:

Ley General de Control Interno:

“Artículo 10.—Responsabilidad por el sistema de control interno.

Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.

Artículo 15.—Actividades de control.

Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones”

Normas de Control Interno:

“1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI

La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias.

En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo. Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes:

La definición de criterios que brinden una orientación básica para la instauración y el funcionamiento de los componentes orgánicos y funcionales del SCI con las características requeridas.

...

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

...

La vigilancia del cumplimiento, la validez y la suficiencia de todos los controles que integran el SCI.

...

La comunicación constante y el seguimiento de los asuntos asignados a los distintos miembros de la institución, en relación con el diseño, la ejecución y el seguimiento del SCI.

4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme

con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”

Por lo anterior, al llevarse a cabo una serie de procesos dentro de los cuales se incorpora la toma de decisiones, así como una serie de pasos, en los que intervienen los colaboradores autorizados para el registro, verificación y aprobación de estas operaciones, y no haberse actualizado y comunicado dichas disposiciones, podría generar que se incurra en errores, omisiones y otras situaciones no deseadas por parte de los funcionarios que ejecutan estas operaciones en la Unidad de Pago de Premios, sin poder asignar en un momento dado la responsabilidad que corresponda a los funcionarios por los procesos que llevan a cabo.

2.2. Cumplimiento de las disposiciones en general por parte de la Unidad de Pago de Premios.

Se corroboró que de conformidad con la separación de la nueva estructura organizacional, los pagos institucionales se dividen en dos áreas: la primera es el pago a acreedores, bienes y servicios recibidos en la Junta de Protección Social, los cuales se tramitan por medio del Departamento de Tesorería y la segunda el pago por concepto de los servicios prestados por el cambio de premios y la comisión acordada en los respectivos convenios firmados con el Banco de Costa Rica, Socios Comerciales y Cooperativas, los cuales se tramitan por medio de la Unidad de Pago de Premios.

Respecto al cumplimiento de las “*Disposiciones Administrativas para el Control del Manejo del Efectivo Institucional*” del periodo 2016, relacionadas con el pago de premios por parte de la Unidad de Pago de Premios, se corroboró que en el momento de realizar el trámite de la solicitud de aprobación y giro o envío de la transferencia electrónica de fondos, por medio de SINPE, se inicia con la inclusión de los datos en los sistemas instalados en la Institución, verificación de los datos incorporados, confirmación de las transferencias, firmas mancomunadas, control de las transferencias realizadas, gestión y trámite de la documentación de respaldo de las mismas para la remisión al Departamento Contable, entre otros, aspectos que se contemplan en las citadas disposiciones.

No obstante, se obtuvo por medio de consulta realizada al señor Rodrigo Fernández Cedeño, Jefe del Departamento de Tesorería, el 26 de noviembre de 2018, que desconoce la coordinación realizada en su momento, por la anterior Dirección Financiera Contable con los Bancos Estatales para atender lo dispuesto en las citadas disposiciones; dado que en la actualidad no existen restricciones para la cantidad y montos máximos a transferir por concepto del servicio de pago de premios ni para el pago de las comisiones correspondientes realizadas al Banco de Costa Rica, Socios Comerciales y Cooperativas.

Lo anteriormente expuesto no cumple a cabalidad con el artículo N° 10 de la Ley General de Control Interno N° 8292 y la norma 1.4 transcritas en el resultado 2.1 anterior, así como las Normas Generales de Control Interno 1.3 y 4.1 que indican entre lo que interesa, lo siguiente:

Normas de Control Interno:

1.3 Características del SCI:

El SCI debe reunir las siguientes características:

- a. *Ser aplicable. El funcionamiento del SCI debe responder a las características y condiciones propias de la institución.*
- b. *Ser completo. El SCI debe considerar la totalidad de la gestión institucional, y en él deben estar presentes los componentes orgánicos y funcionales.*
- c. *Ser razonable. El SCI debe estar diseñado para lograr los objetivos del sistema y para satisfacer con la calidad suficiente y necesaria las necesidades de la institución, con los recursos que ésta posee y a un costo aceptable.*
- d. *Ser integrado. Los componentes funcionales y orgánicos del SCI deben interrelacionarse adecuadamente e incorporarse en la gestión institucional.*
- e. *Ser congruente. El SCI debe ajustarse a las necesidades, capacidades y demás condiciones institucionales y estar enlazado con el bloque de legalidad”.*

...

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”.

Lo anterior evidencia que el jerarca y los titulares subordinados no realizaron oportunamente el seguimiento de las actividades de control que deben ejercer, por cuanto no se realizaron los ajustes o mejoras a las disposiciones para determinar si las restricciones establecidas para la cantidad y montos máximos a transferir contribuyen o no al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el logro de los objetivos institucionales.

2.3 Manuales de procedimientos, funciones y tareas de la Unidad de Pago de Premios

El estudio llevado a cabo y los documentos recibidos de la Unidad de Pago de Premios indican que en el período 2013, dicha dependencia realizó la elaboración de los Manuales de Procedimientos que contienen las operaciones que se relacionan con el cálculo y giro de comisiones por concepto del servicio de pago de premios que brindan diferentes personas físicas y jurídicas con las que se tienen convenios firmados.

Cabe destacar, que dichos manuales fueron aprobados por la Gerencia General en el año 2014 por medio de la nota G-278 del 07 de febrero de ese año y comunicados a los colaboradores, no obstante, los mismos al período 2017 se encuentra desactualizado, debido a los cambios que se han presentado en cuanto a los procedimientos que se ejecutan. Asimismo, con el proceso de reorganización administrativa y modernización institucional aprobada por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica mediante oficio DM-343 del 29 de mayo de 2017, se inició la modificación de la estructura organizativa de la Junta de Protección Social que incorpora la transformación de la Unidad de Pago de Premios en la Unidad de Control de Operaciones, lo que implicó una variación en las actividades que se ejecutan y consecuentemente en los manuales que se habían aprobado en el año 2014, por lo que se desactualizaron los mismos (tales como el cierre de operaciones de las sucursales de la Institución, la incorporación de Coopealianza (12/10/2016) como socio comercial y el cierre del Banco Crédito Agrícola de Cartago en mayo 2017).

Debido a lo señalado, se verificó que la Unidad de Pago de Premios ejecutó un proceso de actualización de los Manuales de Procedimientos que cubren las operaciones que llevan a cabo, por lo que se consultó al señor Carlos Cantero Trejos, Jefe de esta Unidad mediante correo electrónico al respecto, por lo que dicho funcionario señaló que los Manuales de Procedimientos se incluyeron dentro de otros manuales que se confeccionaron para la nueva dependencia propuesta dentro del proceso de reorganización Institucional denominada “Control de Operaciones”. Por lo anterior, dichos documentos se encuentran en revisión y ajuste por parte del Departamento de Planificación.

Adicionalmente en relación con los Manuales de Funciones y Tareas, el señor Cantero Trejos indicó que estos manuales fueron devueltos por el Departamento de Planificación a la Unidad de Pago de Premios mediante oficio PI-393-2017, para su posterior revisión luego de finalizada la actualización de los Manuales de Procedimientos.

Lo indicado origina la inobservancia del artículo N° 15 de la Ley General de Control Interno N° 8292 y la Norma 1.4 de las Normas de control interno para el sector público citada en el resultado del estudio 2.1 anterior:

“Artículo 15.—Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:

i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.

ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.

iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.

v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.

Lo anterior por cuanto al llevarse a cabo un movimiento de personal por concepto de vacaciones, traslado, pensión o renuncia entre otros, los nuevos colaboradores no cuentan con las herramientas que los orienten en la realización de estas actividades, ocasionando el riesgo de que se presenten errores u omisiones que pueden afectar económicamente a la Institución. Asimismo, no se tiene una guía que permita la clara asignación de la correspondiente autoridad y responsabilidad a cada uno de los funcionarios que se encuentran o son asignados en estas operaciones.

Por otra parte, se debe indicar que en el Informe AI JPS N° 09 del 28 de setiembre de 2018, denominado *“Estudio a las cuentas corrientes de la Institución”*, esta Auditoría Interna llevó a cabo un análisis de los Manuales de Procedimientos, Tareas y Funciones de la Unidad de Pago de Premios, por lo que emitió la siguiente recomendación:

“Solicitar a la Unidad de Pago de Premios que una vez que se concluya con el proceso de actualización de los Manuales de Procedimientos y la comunicación de los mismos a los funcionarios de dicha dependencia, se lleve a cabo la elaboración o actualización de los Manuales de Funciones y Tareas y la respectiva aprobación de éstos por parte de la Gerencia General, según lo señalado en el punto 2.2.2, inciso a) de resultados de este estudio.”

La cual a noviembre de 2018 se mantiene bajo la condición de parcialmente cumplida, por cuanto los Manuales de Procedimientos se encuentran elaborados, sin embargo, los mismos no han sido aprobados por la Gerencia General de conformidad con el Reglamento Orgánico vigente.

2.4. Planes de Contingencia

De conformidad con el estudio efectuado, se verificó que el 24 de abril de 2018, la Gerencia de Operaciones en conjunto con la Unidad de Pago de Premios, remitió al señor Julio Canales Guillén Gerente General, el oficio JPS-GG-GO-PP-522 donde

indicó que se enviaron los Manuales de Tareas y el Plan de Contingencia de esa dependencia al Departamento de Planificación para que se efectuara la revisión de los mismos, no obstante, mediante nota PI-393-2017 Planificación devolvió dichos documentos a la Unidad de Pago de Premios para la actualización de los mismos debido al proceso de reorganización de la Estructura Organizativa de la Institución, el cual fue aprobado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) mediante oficio DM-343 del 29 de mayo de 2017.

Debido a lo mencionado, se consultó al señor Carlos Cantero Trejos encargado de la Unidad de Pago de Premios al respecto, por lo que este colaborador señaló mediante correo electrónico del 23 de agosto de 2018, que se actualizarían "...toda vez que los manuales de procedimientos estén listos", lo cual evidencia que el Plan de Contingencias de dicha unidad debe ser revisado y actualizado de forma que se asegure que el mismo se ajusta a la estructura organizativa vigente.

La carencia en la unidad en mención de un Plan de Contingencias aprobado por la Gerencia General, ajustado a la estructura organizativa actual, con personal capacitado en la aplicación de los procedimientos de contingencia y con pruebas efectuadas para enfrentar eventuales eventos no deseados, hace que la Institución corra el riesgo de que ante una situación de contingencia no se cuente con las medidas alternativas de operación efectivas que ayuden a garantizar la continuidad de las operaciones, causando posibles pérdidas para Institución y afectando consecuentemente a los acreedores de las rentas que se generan, en inobservancia de los artículos N° 12 inciso a) y N° 15 de la Ley General de Control Interno N° 8292 y la norma 1.4 inciso c) de las normas de control interno para el sector público (N-2-2009-CO-DFOE) señalada en el punto 2.1 de resultados del estudio:

“Artículo 12.—Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.

Artículo 15.—Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención

de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:

i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.

ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.

iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.

v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.”

Se debe mencionar que este aspecto fue valorado en el informe emitido por esta Auditoría Interna AI JPS N° 09-2018 denominado “Estudio a las cuentas corrientes de la Institución”, y de fecha 28 de setiembre de 2018, por lo que se emitió la siguiente recomendación:

“Gestionar con la Unidad de Pago de Premios que se lleve a cabo la revisión y actualización del Plan de Contingencia de esta dependencia, el cual debe incorporar procedimientos de contingencia detallados, procesos que permitan asegurar la comunicación con otras dependencias y entidades externas, formularios de contingencia, plan de pruebas y plan de recuperación entre otros aspectos, según lo indicado en el punto 2.3.2 de resultados del estudio.”

Cabe destacar que de conformidad con la verificación efectuada se determinó que esta recomendación al mes de noviembre de 2018, se mantiene bajo la condición de parcialmente cumplida, por cuanto de acuerdo con el correo electrónico recibido del señor Carlos Cantero Trejos, encargado de la Unidad de Pago de Premios, hasta que se apruebe el Manual de Procedimientos se remitirán los Manuales de Funciones y Tareas y el Plan de Contingencia para la revisión y aprobación respectiva.

Lo anterior, siguiendo los lineamientos emitidos por el Departamento de Planificación Institucional al respecto.

2.5. Perfiles de acceso asignados a los sistemas bancarios e institucionales

Se llevó a cabo una revisión de los perfiles de los funcionarios que laboran en la Unidad de Pago de Premios y que se relacionan con el cálculo y cancelación de las comisiones relacionadas con el servicio del pago de premios que brinda la Institución a las personas físicas y jurídicas con las que se tienen convenios firmados.

De dicha labor se determinó:

2.5.1 Sistemas Institucionales

- 1- Colaboradores que tienen perfiles asignados que no concuerdan con las labores que llevan a cabo:
 - -Carlos Cantero Trejos: “Perfil adjudicaciones y contratos”, “Perfil entrega de lotería al público” y “Perfil Nóminas”, entre otros.
 - -Patricia Siles Alfaro: “Perfil viáticos caja chica Tesorería”, Perfil Despacho-cajero despachador”, “Perfil reintegros Caja Chica”, “Perfil entrega y venta de lotería al público”.
 - -Arleth Arias Segura: “Perfil Aprobación de sorteos”, “Entrega de lotería al público”, “Perfil definición de sorteos”.
- 2- Funcionarios con copia de perfiles completos de los cuales en algunos de los casos se observó que se incluyen personas que ya no laboran para la Institución:
 - -Carlos Cantero Trejos: “Copia Perfil Raúl Vargas”.
 - -Patricia Siles Alfaro: “Copia perfil Henry Sanabria Madrigal”, “Perfil Sandra Soto Navarro”.
 - -Ana Lorena Chinchilla Arias: “Copia Perfil Ana Cecilia Jiménez”, “Cambio de Premios/Álvaro Brenes”.
 - -Adrián Soto Sánchez: “Copia Perfil Héctor Benavides Espinoza”.

Cabe destacar, que respecto a la revisión de los perfiles asignados a los colaboradores se verificó que mediante oficio JPS-GG-GO-PP-438 del 09 de abril

de 2018, el señor Carlos Cantero Trejos encargado de la Unidad de Pago de Premios envió al señor Claudio Madrigal Guzmán, Coordinador y Supervisor de la Gerencia de Operaciones un listado de los accesos requeridos para los funcionarios de la Unidad de Pago de Premios, por lo que dicha Gerencia remitió la nota JPS-GG-GO-186 del 10 de abril de 2018, al Departamento de Tecnologías de Información para que se lleve a cabo la revisión de los perfiles asignados a los funcionarios de esa dependencia (Unidad de Pago de Premios), no obstante, a noviembre de 2018 no se obtuvo documentación donde se evidencie que el Departamento de Tecnologías de Información comunicara a la Gerencia de Operaciones que se habían realizado gestiones sobre lo solicitado por la Unidad de Pago de Premios de esa Gerencia.

Por otra parte, con nota JPS-GG-GO-PP-1484 del 23 de octubre de 2018, el señor Carlos Cantero Trejos indicó que *“la revisión de permisos, así como la inclusión y exclusión de opciones, son procesos que se realizan de acuerdo a necesidades y la disponibilidad del personal. Dado lo anterior, esta revisión tiene una dinámica que presenta una periodicidad menor al semestre”*, sin embargo a noviembre de 2018 como se indicó, no fue posible obtener documentación donde se evidenciara la revisión efectuada y las modificaciones solicitadas al Departamento de Tecnologías de Información sobre los perfiles de acceso determinados para cada uno de los puestos relacionados con las operaciones de cálculo de comisiones y la cancelación de las mismas a las personas físicas y jurídicas que brindan el servicio de cambio de premios a los clientes de la Institución.

Lo anterior, evidencia debilidades respecto a los accesos a la consola de aplicaciones corporativas, con el consecuente riesgo sobre la información sensible que se encuentra almacenada y las operaciones que se ejecutan en estos sistemas, por posibles errores o la ejecución de procesos por personal no autorizado, lo cual puede afectar las finanzas de la Institución y los recursos que se transfieren a los acreedores de sus rentas, con la respectiva inobservancia de los Artículos Nos. 8, 10, 12 incisos a), b) y d) y 15 inciso b)-ii-v de la Ley General de Control Interno N° 8292 y de las normas 1.2 y 1.4 (punto 2.1 de resultados del estudio) de las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), que señalan:

“Artículo 8°—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.*

Artículo 10.—Responsabilidad por el sistema de control interno. *Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.*

Artículo 12.—Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. *En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*

- a) *Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) *Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.*
- d) *Asegurarse de que los sistemas de control interno cumplan al menos con las características definidas en el artículo 7 de esta Ley.*

Artículo 15.—Actividades de control. *Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- b) *Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:*

- ii. *La protección y conservación de todos los activos institucionales.*

- v. *Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.*

1.2 Objetivos del SCI El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.

b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales.

c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.

d. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. El SCI debe contribuir con la institución en la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad.

2.5.2 Sistemas Bancarios

En el período 2018 los accesos de la Institución a los sistemas del Banco de Costa Rica fueron trasladados de la plataforma BCR Empresarial a la BCR Comercial, por lo que se llevó a cabo nuevamente la inclusión de los colaboradores que pueden tener acceso a la Plataforma BCR Comercial.

Por lo señalado el 23 de agosto de 2018, se remitió un correo electrónico al señor Rodrigo Fernández Cedeño Jefe del Departamento de Tesorería, donde se consultó respecto a si se lleva a cabo la revisión periódica de los perfiles de acceso a los sistemas bancarios, por cuanto esta dependencia es la encargada de asignar o solicitar los accesos de los funcionarios de la Junta de Protección Social a los sistemas del Banco de Costa Rica, Banco Nacional de Costa Rica y Sistema SINPE del Banco Central de Costa Rica, por lo se recibió del señor Fernández Cedeño un

correo electrónico de fecha 29 de agosto de 2018, donde indicó que *“Los accesos se revisan periódicamente, no hay una periodicidad establecida formalmente, ya que también cada vez que se incorpora algún funcionario, se gestionan las modificaciones para la actualización de dichos accesos.”*

Cabe destacar que, este tema fue analizado en el Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 09-2018 donde se emitió la siguiente recomendación:

“Solicitar al Departamento de Tecnologías de Información que se elimine la práctica de realizar “Perfiles personalizados” y “Copia de perfiles” en los sistemas institucionales a los diferentes colaboradores, de forma que se puedan identificar las acciones que cada funcionario puede ejecutar en los sistemas.”

La recomendación anterior a noviembre de 2018, no se ha aplicado de conformidad con la verificación efectuada por esta Auditoría por lo que se mantiene bajo la condición de pendiente.

2.6. Convenios firmados para el cambio de premios y el pago de comisiones

2.6.1 Cálculo y pago de comisiones canceladas

Respecto al pago de comisiones realizado a las personas físicas y jurídicas, en la primera y segunda quincena del mes de julio del 2017, se logró verificar que lo relacionado con los porcentajes y fechas de pago; se llevó a cabo conforme lo pactado en los convenios firmados.

Así mismo, al verificar el monto de los premios reportados como cambiados y el cálculo de la comisión pagada a las personas físicas y jurídicas en la primera y segunda quincena del mes de julio del 2017, se obtuvo que el monto de las citadas comisiones concuerda con el total de premios reportados como pagados; de igual forma, se constató que se aplicaron las deducciones correspondientes por las cuentas por cobrar por las diferencias detectadas.

No obstante, de conformidad con el seguimiento realizado sobre la vigencia de los convenios firmados con el Banco de Costa Rica, Coopealianza, Servimás, y las cuatro Cooperativas de Vendedores de Lotería³, para sustentar el pago de las comisiones por el servicio de cambio de premios de lotería, se obtuvo lo siguiente:

³ COPELOT, COOPECIVEL, COOPEPACIVELOT Y COCOVELOT.

- 1- Los Convenios firmados con Coopealianza⁴ y Banco de Costa Rica⁵, se encuentran vigentes al 29 de noviembre del 2018.
- 2- Los convenios firmados con las cuatro cooperativas de vendedores de lotería, según manifestaciones realizadas el 28 de noviembre de 2018, por el señor Claudio Madrigal Guzmán, Coordinador y Supervisor de la Gerencia de Operaciones, en apariencia fueron suscritos en su oportunidad cuando se firmó el convenio correspondiente a COOPELOT R.L. en el periodo 2013; no obstante, a excepción del firmado con esta cooperativa, los otros tres fueron extraviados; esto debido a los cambios realizados con la asignación de los responsables de los procesos con la nueva estructura, por lo que esta Auditoría Interna no pudo obtener copia de los mismos para verificarlos físicamente, a pesar de que fueron solicitados al señor Carlos Cantero Trejos, Jefe de la Unidad de Pago de Premios. (Adicionalmente, se le consultó verbalmente a la Asesoría Jurídica, a la Plataforma de Servicios y al Cajero General, quienes indicaron no poseer en forma física dichos convenios)

Además, según indicó el señor Madrigal Guzmán, se realizó una consulta a los Gerentes de las Cooperativas (COCOVELOT RL, COOPECIVEL RL y COOPEPACIVELOT RL), sobre los convenios suscritos, por lo que dichos gerentes remitieron un oficio sin número de fecha 05 de noviembre de 2018, al señor Carlos Cantero Trejos, Jefe de la Unidad de Pago de Premios, donde hicieron constar que firmaron el último contrato de cambio de premios con la Junta de Protección Social en la misma fecha en que se firmó el convenio con la cooperativa COOPELOT R.L. (firmado el 13 de abril del 2013, con una vigencia de cinco años); no obstante, los gerentes de estas cooperativas señalaron que una vez firmados los convenios mencionados no se les remitió la copia correspondiente por parte de la Gerencia General de la Institución.

Lo anteriormente expuesto se contrapone a lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, N° 4.4 y el artículo N° 15 de la Ley General de Control Interno N° 8292 (citado en el punto 2.5.1 de resultados del estudio), que indica dentro de lo que interesa, lo siguiente:

Normas de Control Interno:

“4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a

⁴ Suscrito 12 de octubre de 2016 con vencimiento el 12 de octubre del 2021.

⁵ Suscrito el 11 de diciembre de 2013, prorrogable cada año hasta un máximo de cinco años (vencimiento el 11 de diciembre de 2018).

fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniqué con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2". (El subrayado no es del original)

El extravío de los convenios firmados en su oportunidad con las tres Cooperativas de Vendedores de Lotería, para sustentar el pago de las comisiones por el servicio de cambio de premios de lotería, ocasiona un debilitamiento de los controles internos institucionales, dada la carencia de un adecuado resguardo de los mismos.

2.6.2 Errores en el pago de premios y las comisiones

Al efectuar la verificación de los movimientos originados por concepto del pago de premios llevado a cabo por los Socios Comerciales, las Cooperativas y el Banco de Costa Rica en el período comprendido del 01 al 31 de julio de 2017 (ampliando dicha revisión al mismo mes del año 2018), se comprobó que efectivamente se presentan errores en el cambio de premios.

Cabe destacar que sobre estos errores, cuando son detectados, se confeccionan cuentas por cobrar que en forma diaria son reportadas y cobradas a los Socios Comerciales y las Cooperativas, mediante la deducción correspondiente a los montos que se giran a estas personas físicas y jurídicas, por la devolución de las sumas correspondientes a los paquetes de lotería que presentan los mismos como cambiados a los clientes de la Institución. Por lo anterior, cuando se lleva a cabo el pago de las comisiones estos montos se encuentran deducidos; como excepción a lo señalado, se debe mencionar que solo se rebajan las cuentas por cobrar de las comisiones pagadas cuando se detectan los errores en forma posterior a efectuados (por quincena y fin de mes) los giros a los Socios Comerciales y las Cooperativas.

Respecto al Banco de Costa Rica, la revisión llevada a cabo por esta Auditoría Interna evidenció que esta entidad muestra una cantidad significativa de errores de anotación. Lo anterior, por cuanto los cajeros que llevan a cabo el cambio de premios a los clientes de la Institución, lo realizan mediante la digitación de la información correspondiente a los premios cambiados, por lo que se detectó que se presentan errores de anotación de números, series, fracciones y emisiones.

Por otra parte, se verificó que se presentan errores en la lotería que se reporta en los paquetes, ya que en ocasiones no es coincidente la lotería que se incluye en dichos paquetes con respecto a los listados proporcionados por los proveedores del servicio de cambio de premios.

Se debe mencionar, que los errores de anotación que presenta el Banco de Costa Rica se originan debido al incumplimiento por parte de esta entidad de las cláusulas tres y cinco del Convenio de Servicios entre la Junta de Protección Social y el Banco de Costa Rica, (renovado mediante acuerdo de Junta Directiva JD-116 de la Sesión Extraordinaria 69-2018 celebrada el 06 de diciembre de 2018) que citan:

“TRES: DIRECTRICES PARA EL CAMBIO DE PREMIOS.- Para el cambio de premios los funcionarios del **BANCO** aplicarán el manual que para tal efecto ha elaborado el **BANCO** y la **JUNTA**; además del cumplimiento por parte del **BANCO** y de sus funcionarios de las circulares y directrices emitidas por la **JUNTA**, atinentes al cambio de premios; documentos que forman parte integral de este convenio.

CINCO: DE LOS MEDIOS DE CAPTURA, INVALIDACIÓN Y EMPAQUE DE LA LOTERÍA PAGADA.- Para ejecutar el proceso de “cambio de premio”, el Banco deberá disponer por su cuenta del equipo necesario para la captura del código de barras impreso en los enteros de lotería, por medio de equipos lectores debidamente acondicionados para esta función y de acuerdo con las especificaciones establecidas por la **JUNTA**.

EL BANCO deberá invalidar toda la lotería pagada, para lo cual utilizará los mecanismos previamente autorizados por la Junta, siempre y cuando dicho sistema garantice la incorporación de la información requerida por la **JUNTA**.

La **JUNTA** en casos de excepción debidamente justificados, podrá autorizar la aplicación del proceso de cambio de premios sin el uso de los equipos de lectura de código de barras”

Esta situación ocasiona que la Institución incurra en mayores costos llevando a cabo acciones para corregir los errores incorporados en los sistemas de la Institución por concepto del cambio de premios por parte de los funcionarios del Banco de Costa Rica, generándose el riesgo que se paguen premios que no correspondían y atendiendo los reclamos presentados por los clientes de la Institución debido a estos errores, aspecto que origina el deterioro de la imagen de la Junta de Protección Social ante las personas ganadoras de premios en los diferentes sorteos de lotería que se llevan a cabo y de los clientes de los productos que se comercializan en general.

Por otra parte, se llevó a cabo un seguimiento de los registros realizados por la Unidad de Pago de Premios (del 01 al 31 de julio de los períodos 2017) en los sistemas de la Institución, donde se verificó que de los errores detectados (de los cuales se hace referencia en el Resultado del Estudio 2.7 siguiente), por lo que se confeccionan cuentas por cobrar que son aplicadas en los sistemas, y se ejecutan ajustes en los montos a girar, que se reflejan en los registros contables.

2.7 Revisión de la lotería que es presentada como cambiada por las personas físicas y jurídicas

En la entrevista realizada el 16 de octubre del 2018, al señor Carlos Cantero Trejos, Jefe de la Unidad de Pago de Premios, se obtuvo que el porcentaje de revisión de los premios cambiados en general del periodo 2017, fue de 2.5% aproximadamente.

Así mismo, mediante reporte denominado “*Resumen general de Diferencias Detectadas por fecha de revisión*” del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, suministrado por la Unidad de Pago de Premios, se consignan los siguientes resultados:

Paquetes recibidos	83.250
Paquetes revisados	1.893
Porcentaje revisado	2.27%

Con respecto a la revisión de la lotería premiada, es importante indicar que en la actualidad se cuenta con convenios de servicios firmados con el Banco de Costa Rica, las cooperativas y los socios comerciales, estableciéndose en las cláusulas normativas los siguientes aspectos, entre otros.

- 1- EL SOCIO COMERCIAL CORPORATIVO realizara el 100% del proceso de pago de premios utilizando equipos lectores de código de barras o cualquier otro dispositivo similar que la JUNTA autorice; estos dispositivos deben ser adquiridos por cuenta del SOCIO COMERCIAL CORPORATIVO.
- 2- Toda transacción de cambio de premios deberá ser realizada por medio de los sistemas o aplicaciones informáticas dispuestas por la Junta para estos fines, dentro del horario de atención a los clientes, caso contrario, la Junta no reconocerá la comisión respectiva.

- 3- EL SOCIO COMERCIAL se compromete a contar con el equipo de cómputo, conexión a internet permanente, línea telefónica, impresoras punto de venta e impresoras de uso general; (inyección, láser, matriz, etc.) lectora de código de barras, así como los materiales de oficina (rollos de punto de venta autorizados por la Junta y consumibles) y personal que se requieran para el funcionamiento óptimo del Punto de Venta, según corresponda.
- 4- Es obligación, recibir y aplicar la capacitación, relacionada con los servicios objeto de este Convenio que brinde la JUNTA.
- 5- Los funcionarios están obligados a aplicar en los servicios de cambio de premios y la venta de Loterías, los manuales de procedimientos, directrices y cualquier otra regulación atinente que proporcione e indique LA JUNTA en el proceso de capacitación e inducción, así como en cualquiera que sea dictada a futuro y durante la vigencia de este Convenio.

No obstante se obtuvo que en la muestra seleccionada, correspondiente al mes de julio del 2017, se presentaron dos paquetes de lotería con las siguientes diferencias:

N° Paquete	Monto	Concepto	Entidad
827445	¢3.000.00	Lotería reportada de más	S. C González Soto José Pablo
829546	¢4.000.00	Lotería reportada de más	Banco de Costa Rica

Dichas diferencias según se indica en el reporte suministrado a esta Auditoría Interna, corresponden a lotería incluida en el listado del paquete pero que, no obstante, no se encontraban en forma física, por lo que se procedió a realizarles el cobro a estos proveedores del servicio del cambio de premios.

Así mismo, en ampliación del periodo de estudio se observó que, en el lapso del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, se establecieron 55 cuentas por cobrar por un monto de ¢857,800.00 (ochocientos cincuenta y siete mil ochocientos colones con 00/100) por los conceptos de lotería: *“Reportada de más”, “Alterada”, “Sin Valor o premio” y “Lotería con otro premio”*.

Al consultar el 12 de diciembre de 2018, al señor Carlos Cantero Trejos, Jefe de la Unidad de Pago de Premios, el motivo por el cual se presentan los errores en el pago de premios, manifestó lo siguiente:

“El establecimiento de las cuentas por cobrar se pueden dar entre otras; las siguientes situaciones:

- *Por error en procedimiento de pago de premios.*
- *Por error del cajero pagador.*
- *Por situaciones especiales en el proceso, tales como que el caso donde el cliente en el momento de presentarse a realizar el cambio de premios, una vez que revisa el voucher y se le entrega el dinero del premio; por alguna razón no acepta el pago realizado, devuelve el dinero entregado y solicita al cajero pagador la devolución de la lotería; quedando en este caso la operación registrada en el sistema; el cual debe ser desbloqueado solamente en la Institución.”*

Con los resultados expuestos, se desprende que no se está registrando mediante el escaneo la totalidad de los premios pagados a pesar de que las agencias del Banco de Costa Rica, los socios comerciales y las cooperativas, tienen la obligación de cumplir con las cláusulas establecidas en los convenios, realizando el 100% del proceso de pago de premios mediante el uso de equipos lectores de código de barras o a manera de excepción con el uso de los accesos dispuestos por la Institución vía Internet en “*tiempo real*”, incumplándose con ello, con los artículos N° 8 y N° 12 de la Ley General de Control Interno N° 8292, del 4 de setiembre del 2002, mencionado en el punto 2.5.1 de resultados del estudio y la norma 4.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público que señala:

“4.1 Actividades de control

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

El 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.”

2.8 Registro Contable del pago de comisiones por el cambio de premios

En cuanto al tema del registro contable, la Junta Directiva mediante acuerdo JD-598 de la sesión ordinaria N° 41-2014 del 16 de diciembre de 2014, estableció lo siguiente:

“a) De conformidad con lo establecido en la Directriz 006-2012 “Oficialización del Plan General de Contabilidad Nacional (PGCN)” publicada en La Gaceta No. 223 del 19 de noviembre del 2012, se adopta el Plan General de Contabilidad Nacional en el que se incluye el plan de cuentas y las políticas contables de la Contabilidad Nacional”.

Posteriormente en correo electrónico del Departamento Contable Presupuestario del 24 de octubre de 2018, se indicó que el registro utilizado para las comisiones por pago de premios es:

5.1.2.03.06.....XXXX
2.1.1.99.99.01.9.02.....XXXX

En el Manual Funcional de Cuentas Contable, emitido por la Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda, se observó que la cuenta contable N° 5.1.2.03.06, corresponde a: *“Comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales”*, cuya definición es la siguiente:

“Gastos devengados por servicios prestados por las entidades bancarias, en concepto de comisiones por cobranzas, de recaudación de impuestos y servicios públicos, pagos y otras operaciones económicas realizadas por el ente público, cuyo cálculo – exista o no cargo mínimo por transacción – se basa en la aplicación de un porcentaje sobre el monto de la operación, como ser por ejemplo cobro de impuestos, aperturas de cartas de crédito, transferencias bancarias, compensación y cambio, mantenimiento de cuentas corrientes, cajas de ahorro, venta de seguros, etc..”. (El subrayado no es del original).

Además, para el caso de la cuenta contable 2.1.1.99.99.01 el mismo manual funcional señala:

“2.1.1.99.99 Deudas varias c/p

Obligaciones de carácter corriente, contraídas por el ente público, emergentes de operaciones no incluidas en las subcuentas anteriores.

Subcuentas anexas que integran la subcuenta, según la naturaleza de la deuda:

2.1.1.99.99.01. Deudas varias con el sector privado interno c/p

2.1.1.99.99.02. Deudas varias con el sector público interno c/p” (El subrayado no es del original).

De lo descrito, se observa que la cuenta contable utilizada para el registro del gasto de la comisión por el pago de premios, corresponde más a los servicios prestados por entidades bancarias, lo cual no se aplicaría totalmente para este servicio, máxime en el caso de las cooperativas y los socios comerciales.

En cuanto a la cuenta contable de pasivo, se observó que es de aplicación en el caso de que los recursos por el pago de la comisión sean reintegrados por medio de autorizaciones para el retiro de lotería.

Para los casos donde los recursos por el pago de la comisión son reintegrados en efectivo, se constató que la cuenta contable de pasivo empleada es la 2.1.1.03.01.01.9 “Otras transferencias a personas a pagar c/p”.

Asimismo, el Manual Funcional de Cuentas Contable, emitido por la Contabilidad Nacional, indica lo siguiente para esta cuenta:

“2.1.1.03.01. Transferencias al sector privado interno a pagar c/p

Obligaciones de carácter corriente contraídas por el ente público, en concepto de transferencias de bienes y derechos, efectuadas en cumplimiento de cláusulas normativas o contractuales a favor de personas naturales y a favor de entidades del sector privado costarricense, sin cargo de devolución ni contraprestación.

Subcuentas anexas que integran la subcuenta, según la naturaleza de las transferencias que originan la obligación:

2.1.1.03.01.01. Transferencias a personas a pagar c/p

Obligaciones de carácter corriente contraídas por el ente público, en concepto de transferencias de bienes y derechos, efectuadas en cumplimiento de cláusulas normativas o contractuales a favor de personas naturales que no sean funcionarios públicos, sin

cargo de devolución ni contraprestación, así como las liquidaciones por derechos de funcionarios fallecidos.

Detalle de subcuenta anexa:

...

2.1.1.03.01.01.9. Otras transferencias a personas a pagar c/p”

De lo anterior se determina que la cuenta contable aplica para personas sin una contraprestación de servicio, lo cual no ocurre al existir un servicio de cambio de premios, además, no todos los socios comerciales son personas naturales, tal como el caso de la ASEJUPS y COOPEFLORES (Socios Comerciales de la Institución).

Además, para el caso de la comisión pagada al Banco de Costa Rica, se observó que no se efectúa algún registro en cuentas de pasivo; el gasto se registra al momento del pago, mediante la disminución de la cuenta de activo correspondiente a la cuenta corriente, de conformidad con los asientos Nos. 18558 del 26 de julio de 2017 y el 21050 del 21 de agosto de 2017

Por medio de la verificación de los registros contables y la afectación presupuestaria correspondientes a mes de julio de 2017, se observó que en el caso de la cuenta de gasto 5.1.2.03.06, se incluyen otros conceptos adicionales a la comisión por el pago de premios, tales como: los relacionados con pago por el servicio de MERLINK, el servicio de cementerios, las transferencias y otros servicios bancarios, por lo que para un mejor control contable y conciliación, podría considerarse el establecimiento de subcuentas donde se desagrupen los conceptos.

En el caso de las cuentas de pasivo 2.1.1.99.99.01.9.02 (Otras deudas varias corto plazo), se observa el registro de otros conceptos adicionales a la obligación por la comisión del servicio del cambio de premios, tales como la devolución de los excedentes, pagos de premios y depósitos por pagar, asimismo, para la cuenta de pasivo 2.1.1.03.01.01.9 (Otras transferencias a personas a pagar c/p”), se observó que solamente se incluyen los registros de la obligación con los socios comerciales por el servicio del cambio de premios.

Tal como se indicó, no se realiza el establecimiento de un pasivo por el pago del servicio del pago de premios al Banco de Costa Rica, sino, que se registra directamente el gasto contra la disminución de la cuenta corriente. Adicionalmente a la falta de uniformidad de este registro contable respecto a las cooperativas y socios comerciales, se encuentra la falta de oportunidad en el registro, dado que, a manera de ejemplo, en el caso del registro de las obligaciones de la primera quincena del mes de julio 2017, el registro del gasto por el servicio de las cooperativas y socios comerciales se realizó el 17 de julio del 2017.

Por otra parte, en el caso de COOPEALIANZA el registro se realizó el 19 de julio, mientras que para el Banco de Costa Rica se llevó a cabo el 26 de julio del 2017.

En relación con el registro de las obligaciones de la segunda quincena del mes de julio 2017, el registro del gasto por el servicio de las cooperativas y socios comerciales se realizó el 07 de agosto y 01 de agosto, respectivamente, en el caso de COOPEALIANZA el 01 de agosto, mientras que lo relativo al Banco de Costa Rica el 21 de agosto.

Lo anterior, pese a que para el caso de la segunda quincena de julio 2017, ya desde el 01 de agosto 2017 se conocía el monto a pagar de la comisión por el cambio de premios para todos los proveedores de este servicio.

Lo señalado incumple con las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) 4.4.1, 4.4.3, 5.6.1, 5.6.2 y 5.6.3 que se detallan a continuación:

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”.

“4.4.3 Registros contables y presupuestarios

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados”.

“5.6 Calidad de la información

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

procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo

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

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

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

5.6.3 Utilidad La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.”

2.9. Ejecución Presupuestaria del pago de comisiones por el cambio de premios

En el Presupuesto Ordinario 2017, aprobado por la Junta Directiva mediante acuerdo JD-976 de la sesión ordinaria No. 36-2016 del 26 de setiembre de 2016, se indica en las páginas Nos. 163 y 164, que la subpartida 1.03.06 “Comisiones y gastos por Servicios Financieros y Comerciales”, incorpora los “Recursos para el pago de comisiones bancarias, socios comerciales y canales autorizados por el servicio de pago premios...”.

El Clasificador por objeto del Gasto del Sector Público, emitido por el Ministerio de Hacienda, señala que la subpartida 1.03.06 “Comisiones y gastos por Servicios Financieros y Comerciales”:

“Comprende los gastos que se destinan a una entidad pública o privada por los servicios prestados por concepto de cobranzas, servicios de recaudación de impuestos, cobro de cuotas a la seguridad social, cobros de servicios públicos, pagos diversos y otras transacciones mercantiles, cuyo cálculo usualmente se basa en un porcentaje de las cantidades monetarias implicadas en la operación. Incluye las comisiones por: administración de fideicomisos, la venta de planes de ahorro y préstamo, venta de seguros, aperturas de cartas de crédito, transferencias

bancarias, servicios por la utilización de plataformas electrónicas de transacciones, entre otras...”

Por lo anterior, la clasificación presupuestaria utilizada es conforme con lo establecido en la normativa aplicable.

Se extrajo del Sistema de Presupuesto un informe de ejecución presupuestaria de la subpartida 1.03.06-200 correspondiente a la Gerencia de Operaciones para el año 2017. Con base en las operaciones contables del mes de julio 2017, en la cuenta contable de gasto 5.1.2.03.06 “*Comisiones y Gastos por Servicios Financieros y Comerciales*”, consideradas para el procedimiento No. 7.2, se realizó una comparación con la ejecución presupuestaria, observándose congruencia entre ambos sistemas en lo correspondiente al gasto por comisiones para el pago de premios. Lo anterior, por cuanto en la cuenta de gasto contable utilizada para el registro de la comisión para el cambio de premios se incluyen algunos conceptos adicionales, relacionados con los servicios de cementerio, operaciones bancarias y MERLINK, entre otros.

2.10. Concordancia entre los Registros Contables y la Ejecución Presupuestaria de las operaciones relacionadas con el pago de comisiones por el cambio de premios

Se elaboró una comparación entre las ejecuciones presupuestarias de la subpartida 1.03.06-200 y los registros contables en la cuenta 5.1.2.03.06, ambas denominadas “*Comisiones y Gastos por Servicios Financieros y Comerciales*”.

Como se indicó, se observó concordancia entre ambos sistemas en lo correspondiente al gasto por comisiones para el pago de premios.

En relación con las cuentas de pasivos, se indicó por parte del Departamento Contable Presupuestario, mediante correo electrónico del 14 de diciembre de 2018, que ante la limitación de recurso humano, no ha sido posible asignar un funcionario para que elabore las respectivas conciliaciones.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), establecen lo siguiente en cuanto a las conciliaciones:

“4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas

La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones,

comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes”.

Por lo señalado, la carencia de conciliaciones, genera incertidumbre sobre la exactitud de los registros contables relacionados con el pago de la comisión por el cambio de premios, dado que no se tiene certeza del adecuado registro de las transacciones.

3. CONCLUSIONES.

Con la finalidad de mejorar y facilitar el cambio de los premios que son obtenidos por los clientes de los productos preimpresos que comercializa la Institución, se llevó a cabo un proyecto que incluyó la descentralización del servicio de cambio de premios y el establecimiento de convenios con personas físicas y jurídicas para que brinden este servicio, por lo que para el período en estudio se presupuestó un total de ₡ 871,666,000.00 (ochocientos setenta y un millones seiscientos sesenta y seis mil colones con 00/100) para el pago de comisiones bancarias, socios comerciales y canales autorizados por el servicio de pago de premios.

Por lo mencionado, se llevó a cabo el presente estudio donde determinó que los montos pagados por el servicio de cancelación de premios a los jugadores efectivamente se apegan a las condiciones estipuladas en los convenios firmados en cuanto a los porcentajes de comisión definidos y los períodos fijados para el giro de las mismas.

No obstante, se determinaron debilidades en lo correspondiente a la revisión de los paquetes de lotería que son presentados como cambiados, por cuanto no se lleva la comprobación de la totalidad de los mismos, aspecto que produce que no se tenga certeza que se está pagando correctamente la lotería que es reportada como cambiada por los Socios Comerciales, las Cooperativas y el Banco de Costa Rica, así como la comisión que es cancelada por el servicio de cambio de premios que se recibe.

Por otra parte, se determinaron debilidades en el registro contable de las operaciones relacionadas con las comisiones que se giran por el cambio de premios, lo cual produce como resultado que en este aspecto la Institución no se esté ajustando por completo a la normativa contable vigente.

En relación con los objetivos específicos planteados para este estudio, se detectaron debilidades por lo que a criterio de esta Auditoría Interna es necesario que se lleven a cabo las acciones que sean requeridas y se emita documentación tal como manuales y disposiciones que ayuden a una mejora en los controles administrativos y financieros que deben estar establecidos.

En relación a los controles internos sobre el cálculo de los porcentajes establecidos en los diferentes convenios sobre las comisiones que se cancelan por el servicio de pago de premios realizado por el Banco de Costa Rica, las diferentes cooperativas y socios comerciales, como se indicó en este estudio, se observaron debilidades en torno a la actualización de las disposiciones administrativas sobre el giro de los recursos para el pago de las comisiones, Manuales de Procedimientos, Manuales de tareas, Planes de Contingencia, Perfiles de acceso asignados en los sistemas bancarios, custodia de los convenios, así como el cumplimiento de cláusulas normativas en cuanto a los procedimientos establecidos en la institución para la revisión de la lotería que presenta a cambio y la inclusión de la información requerida por la Junta en cuanto a los números, series, fracciones y emisiones favorecidas, aspectos que deben ser corregidos para asegurar la validez y transparencia de estas operaciones

4. RECOMENDACIONES.

De conformidad con las competencias asignadas en los artículos Nos. 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 periodo 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 Nos. 36, 37 y 38 de la Ley N° 8292.

4.1 A la Gerencia General:

- 4.1.1 En relación a los hallazgos contenidos en el presente estudio sobre las *Disposiciones administrativas emitidas sobre el Control y Manejo del Efectivo*, Manuales de Procedimientos, Manuales de Tareas, Planes de Contingencia y Perfiles de acceso asignados en los sistemas institucionales, se aclara que la Auditoría Interna mediante el Informe AI JPS N° 09-2018, denominado “*Estudio a las Cuentas Corrientes de la Institución*”, realizó las recomendaciones pertinentes al respecto

Por lo citado se deben tomar las medidas que correspondan para su cumplimiento⁶. (Según incisos 2.1, 2.2 2.3, 2.4 y 2.5 de resultados del estudio).

4.1.2 La Institución haga cumplir lo estipulado en el Convenio de Servicios firmado entre la Junta de Protección Social y el Banco de Costa Rica, en lo referido a las cláusulas Tres y Cinco en lo referido a las condiciones relacionadas con la aplicación de los manuales, disposiciones y circulares emitidas al respecto, así como la aplicación de los medios de captura del código de barras en los procesos de cambio de premios. (Según inciso 2.6.2 de resultados del estudio).

4.2 A la Gerencia de Operaciones:

4.2.1 Se ejecuten las acciones que sean requeridas de forma que se asegure que con respecto a las operaciones del pago de comisiones por el servicio de cambio de premios, se cuente con todos los convenios debidamente firmados con las personas físicas y jurídicas, así como que los mismos se encuentren vigentes y debidamente custodiados por la Institución. (Según inciso 2.6.1 de resultados del estudio).

4.2.2 Se lleve a cabo el desarrollo de una aplicación informática que de soporte al proceso de revisión de los premios que son presentados como cambiados por los Socios Comerciales, las Cooperativas, el Banco de Costa Rica, la Plataforma de Servicios u otros medios, de forma que se aumente en forma paulatina la revisión de la lotería preimpresa premiada (Nacional, Popular y Tiempos) que es cambiada por los clientes de la Institución, aprovechando la identificación del código de barras, la plataforma y los medios tecnológicos con los que se cuentan en la actualidad, de forma tal que se cuente con una mayor seguridad de la exactitud de las comisiones que están siendo pagadas por la Institución. (Según inciso 2.7 de resultados del estudio).

⁶ Las recomendaciones giradas en ese informe se transcriben en el Anexo N° 1.

4.3 A la Gerencia Administrativa Financiera:

- 4.3.1 Se analice la clasificación contable que se viene utilizando para el registro de las comisiones por el servicio de pago de premios, tanto a nivel de gasto como a nivel de pasivo, de forma tal que dicha clasificación se ajuste a la normativa contable vigente. (Según inciso 2.8 de resultados del estudio).
- 4.3.2 Se valore el dar apertura a subcuentas que brinden un mayor detalle de la composición de las cuentas contables empleadas para el registro del servicio de la comisión por el cambio de premios, de manera que permita mantener un mejor control y facilitar las respectivas conciliaciones. (Según inciso 2.8 de resultados del estudio).
- 4.3.3 Se realice un tratamiento uniforme para el registro contable de las operaciones relacionadas con el servicio de la comisión por el cambio de premios, de tal manera que no se efectúen los asientos contables empleando procedimientos diferentes dependiendo de cuál es el proveedor del servicio. (Según inciso 2.8 de resultados del estudio).
- 4.3.4 El Departamento Contable Presupuestario realice las conciliaciones de las cuentas de pasivo relacionadas con el registro del servicio de la comisión por el cambio de premios, con la finalidad se tenga certeza sobre la exactitud de los registros contables relacionados con el pago de la comisión por el cambio de premios. (Según inciso 2.10 de resultados del estudio).

5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Al ser las 10 a.m. del día 20 de diciembre del 2018, en la oficina del señor Claudio Madrigal Guzmán, Gerente General a.i, de la Junta de Protección Social, se llevó a cabo la comunicación de resultados del borrador del presente estudio.


A solicitud del señor Claudio Madrigal Guzmán, se le comunicaron las recomendaciones del estudio, contándose con la presencia de la señora Ana Gabriela Garro Rojas, el señor Carlos Cantero Trejos y los funcionarios de la Auditoría Interna señora Mariela Sedó Flores y los señores José Luis Hernández Garro y Juan Luis Avendaño Alvarado.

Sobre la comunicación de resultados, el señor Claudio Madrigal Guzmán, solicita que la recomendación N° 4.2.2 sea modificada, en el sentido de que actualmente no se cuenta con el recurso humano para lograr la revisión total de la lotería premiada.


La Auditoría Interna no tuvo objeción de la modificación solicitada por el señor Claudio Madrigal Guzmán, Gerente General a.i, por lo que se plantea un incremento paulatino en la revisión de la lotería premiada mediante el uso de la plataforma tecnológica según recomendación N° 4.2.2.

ANA MARIELA SEDO FLORES (FIRMA)  Firmado digitalmente por ANA MARIELA SEDO FLORES (FIRMA)
Fecha: 2018.12.21 12:04:32 -06'00'

Realizado por:
Licda. Mariela Sedó Flores
Profesional II

JOSE LUIS HERNANDEZ GARRO (FIRMA)  Firmado digitalmente por JOSE LUIS HERNANDEZ GARRO (FIRMA)
Fecha: 2018.12.21 12:24:36 -06'00'

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

JUAN LUIS AVENDAÑO ALVARADO (FIRMA)  Firmado digitalmente por JUAN LUIS AVENDAÑO ALVARADO (FIRMA)
Fecha: 2018.12.21 12:10:37 -06'00'

Realizado por:
MBA Juan Luis Avendaño Alvarado
Profesional II

DORIS MARIA CHEN CHEANG (FIRMA)  Firmado digitalmente por DORIS MARIA CHEN CHEANG (FIRMA)
Fecha: 2018.12.21 14:08:11 -06'00'

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

Ignorar Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más Reunión

Enviados notas Al jefe
Correo electrón... Listo
Responder y eli... Crear nuevo

Reglas OneNote Acciones Mover

Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir

Etiquetas

Pasos rápidos



viernes 21/12/2018 14:38

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

Informe AI JPS 17-2018

Para Claudio Madrigal Gúzman; 'Gina Mainieri'

CC 'Julio Canales Guillen'



Informe N° AI-JPS-17-2018_.pdf
1015 KB



JPS-AI-1017-2018.pdf
409 KB



Acta de comunicación Informe AI JPS 17-2018.pdf
71 KB

21 de diciembre de 2018

Señor

Claudio Madrigal Guzmán, Coordinador y Supervisor, Gerente a.i.

Gerencia de Operaciones

Gerencia General

Señora

Gina Ramírez Mora, Gerente a.i.

Gerencia Administrativa Financiera

Estimados señores:

Adjunto se remite el informe AI-JPS-17-2018.

Favor confirmar recibido

Gracias

Ignorar X Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más Reunión

Enviados notas Al jefe Listo Crear nuevo

Correo electrón... Responder y eli...

Reglas OneNote Acciones

Mover Marcar como no leído Categorizar Seguir

Etiquetas

viernes 21/12/2018 14:39

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

Informe AI JPS 17-2018

Para Gina Ramirez Mora

 Informe Nº AI-JPS-17-2018_.pdf 1015 KB	 JPS-AI-1017-2018.pdf 409 KB	 Acta de comunicación Informe AI JPS 17-2018.pdf 71 KB
---	--	--

21 de diciembre de 2018

Señor
Claudio Madrigal Guzmán, Coordinador y Supervisor, Gerente a.i.
Gerencia de Operaciones
Gerencia General

Señora
Gina Ramírez Mora, Gerente a.i.
Gerencia Administrativa Financiera

Estimados señores:

Adjunto se remite el informe AI-JPS-17-2018.

Favor confirmar recibido

Gracias