

20 de diciembre de 2018

AI JPS 14-2018

Señor
Julio Canales Guillen, Gerente a.i.
Gerencia General

Señor
Claudio Madrigal Guzmán, Coordinador y Supervisor
Gerencia de Operaciones

Señor
Giovanni Centeno Espinoza, Encargado
Plataforma de Servicio al Cliente

Estimados señores:

Esta Auditoría Interna realizó un estudio especial sobre la “*Recepción de lotería en el proceso de compra de excedentes*”, el cual tuvo como origen una denuncia presentada en forma anónima.

El análisis comprendió la transacción No. 2049076477, efectuada el 20 de mayo de 2018 durante el proceso de compra de excedentes del sorteo N° 4492 de Lotería Nacional; ampliándose el mismo cuando se consideró necesario.

El estudio fue elaborado con base en la normativa legal y técnica aplicable y en su realización se observaron las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna.

1. Resultados.

1.1 Cumplimiento por parte del cajero de las actividades del procedimiento de compra de excedentes y disposiciones emitidas por la jefatura de la Plataforma de Servicio al Cliente.

De la verificación del video del sistema de grabación institucional, suministrado por la Unidad de Seguridad, para el proceso de la compra de excedentes, correspondiente al sorteo N° 4492 de Lotería Nacional del 20 de mayo de 2018, en

la caja N° 6 a cargo del colaborador Víctor Solís Salazar, entre las 16:29:52 y las 18:14:34, se determinaron las siguientes situaciones:

- a) El cajero tuvo habilitada en la computadora asignada para las labores de compra de excedentes, la transmisión de un partido de fútbol, aplicación que la mantuvo minimizada en la pantalla; sin embargo, en reiteradas ocasiones y durante la atención de los clientes, procedió a acceder la aplicación para observar por lapsos cortos la transmisión del partido de futbol (acción ejecutada entre las 16:28:41 y las 17:49:33).

Al respecto, en circular P.S.C. 013-2015 del 20 de mayo 2015, suscrita por el señor Jorge Villalobos Fonseca, Gerente de Operaciones en ese momento y el Sr. Giovanni Centeno Espinoza, Encargado de la Plataforma de Servicio al Cliente, dirigida a los Cajeros de la Compra de Excedentes, se les informó sobre la prohibición de usar radio, teléfono, audífonos, internet, WhatsApp y otros artefactos distractores, mientras se está dando el servicio al cliente.

- b) Entre las 17:40:16 y las 18:11:26, el cajero Solís Salazar, procesó varias cuentas presentadas a trámite por el adjudicatario Rafael Méndez Mora, cédula N° 1-1177-0495. Se visualizó que el cliente no traía la lotería debidamente ordenada (enteros, medios, tiras de 4, tiras de 3, tiras de 2 y fracciones individuales), si no que conforme el cajero escaneaba las fracciones, el señor Méndez Mora, ordenaba la lotería y la entregaba para su procesamiento.

Sobre lo anterior, se tiene que en la circular P.S.C.-046-2016, fechada el 09 de setiembre 2016, suscrita por el Sr. Giovanni Centeno Espinoza, Encargado de la Plataforma de Servicio al Cliente y dirigida a los “Adjudicatarios de Lotería”, se les recuerda el deber de presentar la lotería debidamente ordenada por enteros, medios y fracciones y se prohíbe ordenar las cuentas dentro de la Institución.

- c) Durante el procesamiento de las diferentes cuentas tramitadas por el cajero Solís Salazar, entre las 16:29:52 y las 18:00:00, éste procedía a registrar en la calculadora - impresora, el total de fracciones escaneadas, según su presentación (enteros, medios, tiras de 4, tiras de 3, tiras de 2 y fracciones individuales). Sin embargo, después de las 18:00:33, en la transacción N°2049076477, dejó de realizar los registros en la calculadora - impresora, al momento de iniciar el escaneo de las tiras de 5 fracciones (medios enteros), aparentemente al percatarse de un error de escaneo, el cual se detallará en el siguiente punto.

En el numeral 6 de las actividades del Procedimiento de Recepción de Excedentes de Lotería vigente, aprobado por la Gerencia General, como parte de las observaciones se dispone que los cajeros deben utilizar como papel de

trabajo la cinta de la máquina calculadora para realizar todas las operaciones de cada transacción. Esta disposición fue ratificada en las circulares de la Plataforma de Servicio al Cliente P.S.C.-233-2015 del 23 de octubre de 2015 y P.S.C.-034-2016 del 09 de agosto de 2016.

- d) Al observarse el procesamiento de la lotería que conforma la transacción N° 2049076477, entre las 17:49:23 y las 18:11:14, se logró determinar que al momento de registrar el primer grupo de medios enteros (48 en total, es decir 240 fracciones), el cajero Víctor Solís Salazar, no realizó el cambio en el sistema automatizado de la opción de enteros a medios, por lo que estos 48 medios enteros quedaron registrados como si se hubieran recibido 340 fracciones, esto por cuanto posteriormente, en el procesamiento del resto de la lotería que conformaba dicha transacción, se registraron algunas fracciones que correspondían con la lotería tramitada erróneamente (medios enteros escaneados como enteros), situación que vino a compensar parcialmente el error.

Sobre el deber de verificar la lotería que se está escaneando, sean enteros, medios o fracciones, la jefatura de la Plataforma de Servicio al Cliente ha emitido circulares, a saber: P.S.C.-041-2016 del 26 de agosto de 2016, P.S.C.-045-2016 del 09 de setiembre de 2016, P.S.C-054-2016 del 19 de octubre de 2016 y P.S.C.-054-2017 del 16 de noviembre de 2017.

- e) Así mismo, con el propósito de verificar si lo actuado por el cajero Solís Salazar constituía un caso de excepción, se revisaron videos de seguridad de otras fechas correspondiente a varios cajeros, determinándose que:
- ✓ Para el día 29 de abril 2018, la cajera Yerlyn Zúñiga Mora, ubicada en la caja N° 9, entre las 17:18:58 y las 17:27:54, separó lotería de una cuenta que mantenía en su poder para su procesamiento y la intercambió con lotería de otra cuenta que anteriormente le había devuelto al cliente sin procesar.
 - ✓ Para el día 11 de mayo 2018, en la caja N° 8 a cargo del señor Luis Gutiérrez Jiménez, entre las 17:36:30 p.m. y 18:22:59 p.m., se le permitió al cliente completar la cuota de la devolución. A las 18:23:35, en apariencia el cliente se excedió del porcentaje permitido, por lo que nuevamente el cajero cambió lotería con el cliente (18:24:40) para completar la cuenta; en esta acción se encontraba presente y participó el colaborador William Hernández Díaz, quien, según lo indicado en el rol de ese día, tenía la función de supervisor de piso.

- ✓ En la caja N° 14, a cargo del cajero Luis Gutiérrez Jiménez, el día 01 de julio de 2018, al ser aproximadamente las 18:05:27 el cajero le devuelve lotería al cliente y este último la pasa nuevamente con otro carnet de adjudicatario a las 18:05:58.

Lo anterior, no se ajusta a lo dispuesto por la Plataforma de Servicio al Cliente en la circular P.S.C.-046-2016, ya mencionada en el inciso b) de este punto.

Para el caso objeto de estudio, se determinó que la falta de cuidado del cajero Solís Salazar conllevó a un registro erróneo de lotería, al escanear medios enteros como enteros; situación que provocó en el sistema el registro de más lotería devuelta de la realmente recibida físicamente y, por ende, el comprobante emitido al adjudicatario se efectuó por una cantidad mayor.

Además, se materializó otro riesgo, por cuanto parte de la lotería registrada erróneamente como recibida en la compra de excedentes, resultó premiada en el sorteo y posteriormente fue presentada a cobro por los ganadores, situación que se desarrollará más adelante en otro apartado de este informe.

Ambos aspectos redundan en perjuicios económicos para la Junta; asimismo, la expuso a riesgos en su imagen y credibilidad, ya que el error presentado pudo haber afectado premios mayores e inclusive el “premio acumulado”.

Las situaciones antes expuestas se dan por la falta de cuidado y desatención de los procedimientos y disposiciones existentes, por parte del cajero.

1.2 Procedimiento de revisión de la lotería escaneada aplicado por la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos en la compra de excedentes.

Como parte del análisis realizado por la Auditoría Interna, se determinó que la transacción N° 2049076477 del 20 de mayo de 2018, fue incluida en la muestra de lotería revisada por la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos. En la cinta de papel de la calculadora impresora, del colaborador Douglas Madrigal Quirós, funcionario que tuvo a cargo la revisión, constan las operaciones aritméticas realizadas para comprobar la cantidad de lotería recibida por el cajero; no obstante, al comparar esta información con los datos obtenidos del video de seguridad se determinaron diferencias que hacen dudar de la veracidad de la revisión efectuada.

Cuadro N° 1 Comparativo Transacción N° 2049076477 En fracciones						
Según la impresión en cinta de papel de la calculadora impresora			Conteo efectuado del video de seguridad			Diferencia en fracciones
Tiras de Fracción(es)	Cantidad	Total	Tiras de Fracción(es)	Cantidad	Total	
1	9	9	1	9	9	---
2	33	66	2	33	66	---
3	58	174	3	58	174	---
4	34	136	4	34	136	---
5 (medio)	179	895	5 (medio)	178	890	(5)
10 (billete)	344	3,440	10 (billete)	337	3,370	(70)
Total		4,720	Total		4,645	(75)

Fuente de información: Certificación emitida por la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos del 19 de setiembre de 2018 y certificación de la Unidad de Seguridad del video del sistema de grabación institucional del 18 de setiembre de 2018.

A manera de ejemplo, en el cuadro se puede observar que el funcionario de la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos contó 344 billetes para un total de 3,440 fracciones; sin embargo, por medio del video se estableció que el cajero recibió 337 billetes para un total de 3,370 fracciones. Cabe anotar que, por medio de la bitácora del sistema de compra de excedentes se pudo determinar el escaneo de la cantidad observada en el video; por lo tanto, es cuestionable la forma en que se realizó la verificación de las fracciones por parte del colaborador de la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos.

De cualquier manera, la revisión efectuada por la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos consiste en el conteo manual de la lotería que conforman las transacciones procesadas por los cajeros seleccionados mediante una muestra y algunas de las recibidas por el resto de los cajeros participantes en el proceso de compra de excedentes; pero no se puede garantizar que lo contado sea exactamente igual a lo escaneado por cada cajero.

La normativa de control interno vigente dispone que las actividades de control deben ser dinámicas, por lo que se encuentran sujetas a mejoras para garantizar su efectividad. Específicamente las Normas de Control Interno para el Sector Público, disponen al respecto:

“4.2 Requisitos de las actividades de control:

...

b. Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos.”

Además, las actividades de control implementadas por la Administración Activa deben cumplir con principios fundamentales en el manejo de la Hacienda Pública, como son: eficacia, economía y eficiencia; por lo que el riesgo operativo existente en la compra de excedentes, relativo el procesamiento incorrecto de las fracciones de lotería recibidas por los cajeros, debe mitigarse en forma óptima; sin embargo, la actividad ejecutada en la actualidad por la Unidad de Recursos Transferidos durante este proceso no es suficiente.

La revisión efectuada por dicha unidad debe ser útil también para atenuar el riesgo de incumplir el Acuerdo de Junta Directiva JD-1202 correspondiente al artículo V), inciso 1) de la sesión ordinaria 43-2017 del 13 de noviembre de 2017, en el cual se autoriza que en el caso en que la combinación ganadora del premio acumulado de la Lotería Nacional y Popular sea devuelta por algún vendedor en el proceso de la compra de excedentes, el monto pase a formar parte nuevamente del premio acumulado. Aún y cuando este riesgo es de poca probabilidad de ocurrencia, tendría un impacto incuantificable en la credibilidad y la transparencia que ha mantenido la Junta de Protección Social a lo largo de su historia.

Ello por cuanto para el sorteo N° 4492 de Lotería Nacional, que fue cuando se presentó la diferencia, el monto del premio acumulado ascendía a la suma de ₡500.000.000,00 (quinientos millones de colones con 00/100), el cual de haber salido favorecido en alguna de las combinaciones de serie y número de las fracciones que el cajero escaneó sin haberse recibido en físico, podría haber generado la información de un dato erróneo a los clientes, de manera que, el nuevo acumulado habría iniciado con un monto mayor incorrecto y, posteriormente se podrían haber presentado uno o varios ganadores a efectuar el cambio de premios de una o varias fracciones que, según el sistema informático, se tenían como recibidas como parte de la compra de excedentes.

Por el contrario, las fracciones no escaneadas por el cajero, en caso de que, producto del azar propio del juego, correspondieran con la combinación ganadora del premio acumulado, al no tenerse como recibidas en el proceso de compra de excedentes se habría imposibilitado determinar el monto real de inicio del nuevo premio acumulado.

La debilidad en el sistema de control interno se debe, en apariencia, a que la Administración Activa no ha efectuado una adecuada valoración de los riesgos que conlleva el proceso de compra de excedentes, que permita garantizar la suficiencia de las actividades de control que deben establecerse para esta actividad.

1.3 Procedimiento para el desbloqueo de lotería premiada, registrada como recibida en la compra de excedentes.

De la lotería escaneada en forma errónea por el cajero Solís Salazar, se presentaron para cambio de premios varias fracciones, por lo cual fue necesario que la Unidad de Pago de Premios gestionara, ante la Gerencia de Operaciones, la autorización para liberar en el sistema de cambio de premios la lotería presentada, de manera que se pudiera hacer la cancelación respectiva del premio a los ganadores.

Cabe anotar que, el procedimiento establecido para el “Desbloqueo de fracciones mal ingresadas”, emitido por la Unidad de Pago de Premios y actualmente en proceso de aprobación en la Gerencia General, establece que se debe elaborar una cuenta por cobrar al cajero; ésta se establece por el monto resultante de la diferencia entre el precio de venta al público y el 11% de descuento reconocido a los adjudicatarios de lotería.

Es importante tener presente que, la normativa vigente de control interno dispone que se deben contar con procedimientos debidamente oficializados y actualizados, porque de lo contrario no se pueden establecer responsabilidades. La falta de procedimientos aprobados tiene como causa, en apariencia, el proceso de reorganización administrativa por el que atraviesa en la actualidad la Institución.

Respecto de la transacción N° 2049076477 efectuada en la compra de excedentes del 20 de mayo 2018, correspondiente al sorteo N° 4492 de Lotería Nacional, la Unidad de Pago de Premios gestionó la liberación de fracciones según el siguiente detalle:

Cuadro N° 2
Detalle de fracciones liberadas para cambio de premios
Transacción N° 2049076477 de Compra de Excedentes Sorteo 4492

Oficio JPS-GG- GO-PP	Serie	Nº	Emisión	Fracción (es)	Premio en colones	Cuenta por Cobrar	
						Fact. Nº	Monto en colones
0670-2018	748	81	1	10	1,800.00	(*)	
0673-2018	749	01	1	3-4-5	5,400.00	605-18	2,403.00
0695-2018	748	43	1	6-7-8	5,400.00	605-18	2,403.00
0862-2018	748	91	1	6	1,800.00	769-18	801.00
0903-2018	748	91	1	8-9-10	5,400.00	769-18	2,403.00

(*): Según lo indicado en la certificación CER-GG-GO-PP-004-2018, de la Unidad de Pago de Premios no se elaboró cuenta por cobrar debido a que el cliente no realizó el cambio de premios.

Fuente de Información: Elaboración propia, a partir de la información recibida en la certificación CER-GG-GO-PP-004-2018, de la Unidad de Pago de Premios.

Obsérvese que, de una misma transacción efectuada en la compra de excedentes, se pagaron diez fracciones que fueron presentadas para cambio de premios, siete fracciones por terminación y tres fracciones por el número del segundo premio; además, estas fracciones correspondían a tres combinaciones de número y serie. Pese a esto, la Administración Activa, no ejecutó acciones para determinar las causas de las diferencias presentadas.

La Unidad de Pago de Premios, en el oficio GG-GO-PP-0296-2017 del 06 de marzo de 2017 manifestó a esta Auditoría Interna que después de liberar las fracciones “se determina vía estudio de cada caso, si procede la Cuenta por Cobrar con la finalidad de recuperar los dineros correspondientes”; no obstante, en entrevista efectuada el 25 de octubre de 2018 al señor Carlos Cantero Trejos, jefe de la Unidad de Pago de Premios, manifestó que solamente se establece la cuenta por cobrar al cajero, sin la realización de ningún tipo de análisis posterior.

Es importante señalar que, como parte de los elementos funcionales del sistema de control interno, las Normas de Control Interno para el Sector Público vigentes, incluyen en el capítulo VI, las normas sobre seguimiento, que regulan las acciones mínimas que deben efectuar el jerarca y los titulares subordinados para valorar la

calidad del funcionamiento de los elementos del sistema de control en el tiempo; entre éstas se tiene el deber de los colaboradores de observar el funcionamiento del sistema de control interno, para que en caso de determinarse desviaciones, estas sean informadas oportunamente a las instancias pertinentes.

En la actualidad, la veracidad de la información procesada en la compra de excedentes es indispensable para poder establecer el monto inicial del premio acumulado, por lo que el riesgo de operación por el procesamiento erróneo de los cajeros debe ser mitigado adecuadamente; además, se tiene que cumplir con el pago oportuno de las fracciones ganadoras presentadas a cobro, por lo que es necesario que la Administración Activa, apegada a un análisis de costo-beneficio, cuente con actividades de control específicas para mitigar dicho riesgo.

El hecho analizado por esta Auditoría permite determinar que la Administración Activa no ha dimensionado la magnitud de la materialización de un riesgo de esta naturaleza.

1.4 Aplicación del régimen disciplinario y sancionatorio establecido en la compra de excedentes, por reincidencia en diferencias.

En el estudio efectuado se hizo una valoración de las sanciones aplicadas durante el año 2018 por la Gerencia de Operaciones y la Plataforma de Servicio al Cliente, a los colaboradores que tuvieron diferencias de manera recurrente durante la compra de excedentes, ya sea en el recibo de la lotería o en la revisión de ésta; asimismo se revisó el fundamento normativo utilizado para aplicar tales sanciones.

Mediante certificación del 03 de octubre de 2018, emitida por la Gerencia de Operaciones, se informó que la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, únicamente le ha aplicado una sanción al colaborador Douglas Madrigal Quirós por reincidencia de errores, dado que al revisar cuentas de lotería recibidas en la compra de excedentes de los sorteos de Lotería Nacional Nos. 4482 y 4492 validó lo recibido por el cajero; sin embargo, posteriormente se presentaron para cambio de premios algunas fracciones que se habían considerado como recibidas, por lo que la Unidad de Pago de Premios tuvo que gestionar su desbloqueo.

La sanción aplicada al señor Madrigal Quirós consistió en un mes de suspensión del rol de revisión de la compra de excedentes y se fundamentó en lo dispuesto en el artículo N° 4 del Reglamento Interno para regular las actividades relacionadas con la realización y asistencia a la celebración de los sorteos de lotería y a la recepción de excedentes de loterías, relativo a la elaboración del rol mensual; y el artículo N° 43, inciso b), del Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la Junta de Protección Social, que estipula el deber de ejecutar la labor con capacidad, dedicación y diligencia.

Por su parte, la Plataforma de Servicio al Cliente emitió certificación el 12 de octubre de 2018, que contiene 46 llamadas de atención por escrito, entre 25 colaboradores del proceso de compra de excedentes. Del análisis de dichas llamadas de atención se tiene que:

- a) De los 25 colaboradores con llamadas de atención, tres de ellos ya han recibido más de 3 amonestaciones por reincidencias en diferencias por faltantes y sobrantes.
- b) No se visualiza una frecuencia definida en las amonestaciones realizadas, ya que algunas de ellas indican que cubren periodos de hasta 3 meses.
- c) Las 46 llamadas de atención se fundamentan en el artículo N° 43, inciso b), del Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la Junta de Protección Social y en la Circular P.S.C. -007-2018 del 01 de febrero de 2018, de la Plataforma de Servicio al Cliente.

Con base en lo determinado se efectuaron dos entrevistas, ambas el 26 de octubre de 2018; la primera a las señoras Evelyn Blanco Montero y Ana Gabriela Garro Rojas, Coordinadora y Supervisora a.i. de la Gerencia de Operaciones en ese momento y Técnico 3 en Administración Financiera, respectivamente; y la segunda, al señor Giovanni Centeno Espinoza, encargado de la Plataforma de Servicio al Cliente.

De la entrevista con la Gerencia de Operaciones, se obtuvo que:

- ✓ No existe un mecanismo formal para el establecimiento de las sanciones, ante eventuales inconsistencias dentro del proceso de revisión ejecutado por la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, como parte de la compra de excedentes.
- ✓ No se efectúan análisis o acciones adicionales para comprobar las causas del desbloqueo de fracciones recibidas en el proceso de compra de excedentes y que, posteriormente, son presentadas para cambio de premios.
- ✓ Para efectos de establecer los cobros de los faltantes a los cajeros que laboran en el proceso de compra de excedentes, se les aplica el 89% del valor facial de cada fracción. Recientemente, la Asesoría Jurídica emitió criterio jurídico mediante el oficio JPS-AJ-921-2018 del 04 de octubre de 2018, que dispone el cobro del 88% del valor facial de cada fracción.

En cuanto a la entrevista efectuada a la jefatura de la Plataforma de Servicio al Cliente se determinó que:

- ✓ No se cuenta con un fundamento legal o técnico que valide el establecimiento de las sanciones establecidas en la Circular P.S.C.-007-2018 de la Plataforma de Servicio al Cliente.
- ✓ Desde que se emitió la Circular P.S.C.-007-2018 no se ha cumplido a cabalidad con ésta, ello debido a que existen colaboradores que son reincidentes y no han recibido las amonestaciones fijadas en la citada circular.
- ✓ Lo regulado en la Circular P.S.C.-007-2018 es omiso, en cuanto a la periodicidad de contabilización de las faltas, elemento fundamental para asignar en forma uniforme las amonestaciones.
- ✓ No se realiza ningún análisis y/o investigación posterior ante el desbloqueo de fracciones para cambio de premios, que fueron devueltas en la compra de excedentes.

La Circular P.S.C.-007-2018 del 01 de febrero del 2018, a la que se ha hecho mención en el presente punto, fue suscrita por el señor Giovanni Centeno Espinoza, encargado de la Plataforma de Servicio al Cliente. La misma establece las siguientes medidas para los funcionarios que presentan reincidencia en diferencias por concepto de faltantes o sobrantes en la compra de excedentes:

- ✓ Primera falta: Un apercibimiento escrito.
- ✓ Segunda falta: Una capacitación del proceso de compra de excedentes.
- ✓ Tercera falta: Exclusión del rol de compra de excedentes por al menos un mes.
- ✓ Cuarta falta: Remisión del caso al Departamento de Desarrollo del Talento Humano para lo que corresponda.

En la entrevista efectuada el Sr. Centeno Espinoza, jefe de la Plataforma de Servicio al Cliente, manifestó que

“No se cuenta con criterio ni se realizó consulta a los Departamentos de Desarrollo del Talento Humano y/o Asesoría Jurídica, ya que en el momento mi persona valoró la situación y tome la decisión de emitir la circular P.S.C.-007-2018, como responsable de la Plataforma de Servicio al Cliente.”

Sobre lo expuesto anteriormente, es importante traer a colación lo indicado en el artículo N° 13, inciso m) del “Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social N° 28025-MTSS-MP”, relacionado con las atribuciones y funciones del Gerente, que textualmente indica:

“Establecer sanciones disciplinarias del personal administrativo de la Institución siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley General de la Administración Pública.”

Se denota de lo anterior que, la Administración Activa carece de una normativa regulatoria y apegada al principio de legalidad en lo que se refiere a las relaciones de servicio con los colaboradores que participan en la compra de excedentes, sea en la presentación de diferencias en el recibo de la lotería devuelta por los adjudicatarios o en la revisión efectuada por la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, así como de las medidas disciplinarias en caso de incumplimiento. Esto ocasiona un debilitamiento del sistema de control interno institucional en cuanto a la determinación de las responsabilidades de los colaboradores involucrados y la aplicación de las sanciones correspondientes, otorgando el debido proceso, como derecho fundamental de los colaboradores.

1.5 Medidas alternativas de control para subsanar deficiencias del equipo de grabación existente en sala de revisión de lotería y en el sótano del edificio central.

El pasado 22 de diciembre 2017, se remitió a la Gerencia General, con copia a la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Administrativa Financiera, el informe AI JPS N° 27-2017, denominado “*Verificación del Control Interno establecido en el Proceso de Compra de Excedentes*”. En relación con el sistema de monitoreo en el área donde se lleva a cabo la compra de excedentes, se recomendó a la Gerencia de Operaciones y a la Gerencia Administrativa Financiera lo siguiente:

“4.48. Llevar a cabo un estudio de las necesidades que tiene la Gerencia de Operaciones en cuanto a la instalación de cámaras de seguridad en los sitios dispuestos para la recepción, traslado, revisión y/o destrucción de la lotería devuelta en la compra de excedentes, así como la habilitación de grabadores que permitan visualizar las actividades desarrolladas por adjudicatarios, cajeros, auxiliares, supervisores, revisores y fiscalizadores con imágenes nítidas y sin puntos ciegos.

4.49. *Identificar las áreas que no serán cubiertas con la instalación de las cámaras de seguridad, según lo establecido en la Licitación Abreviada 2017LA-000010-0015600001 “Contratación de una empresa para la remodelación de la Plataforma de Servicio al Cliente de la Planta Baja y Mezanine del Edificio Principal” ni con la colocación de cámaras ya existentes en la institución y presentar un proyecto sobre la forma en que se administrará este riesgo.”*

En el oficio JPS-GG-GAF-1062-2018, del 29 de setiembre de 2018, de la Gerencia Financiera Administrativa, respecto de estas recomendaciones, se indicó lo siguiente:

“La Unidad de seguridad se reunió con el Sr. Raúl Vargas Montenegro, Eilyn Badilla y Christian Loría Coto Junto con la empresa encargada de colocar las cámaras de seguridad, reunión donde se definieron los lugares que para los jefes de estas Áreas eran consideradas como vulnerables...”

“...las áreas que no fueron cubiertas con la remodelación de la plataforma son los pasillos internos, las áreas donde se mantienen las máquinas destructoras, los escritorios donde se realiza la devolución de lotería. Estas áreas se contemplaron en la contratación que se encuentra en proceso”. (sic)

A raíz del estudio llevado a cabo, se revisaron los videos de seguridad del circuito cerrado de televisión, correspondientes a la sala N° 1 del sótano, donde se realiza la labor de revisión de la lotería recibida, a cargo de la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, para el proceso de compra de excedentes del día 20 de mayo 2018. Dicha sala cuenta con dos cámaras de grabación, una específicamente para la máquina destructora y otra para el resto de la sala, donde se efectúan las labores de revisión por parte de nueve funcionarios, más la encargada del proceso.

Sobre las imágenes captadas en el video que muestra a los funcionarios de la sala N° 1, se determinó una serie de debilidades, a saber:

- ✓ La ubicación y resolución de la grabación no es la óptima, ya que no permite un enfoque claro de la lotería revisada por cada colaborador, de manera que se pueda visualizar la cantidad, tipo de lotería, así como la serie y número que revisa el funcionario.
- ✓ No se cuenta con una visión completa de todos los revisores y la encargada; esto, por cuanto, al menos para la grabación del día 20 de mayo 2018, no se logró observar las labores llevadas a cabo por uno de los revisores y la encargada del proceso.

- ✓ La ubicación de unos recipientes plásticos, utilizados para el almacenamiento temporal de la lotería ya revisada, previo a su destrucción y el colaborador que recolecta la lotería para destrucción, limitan la visibilidad de las labores efectuadas por los revisores.

Dado lo anterior, debe tenerse presente lo que dictan las “Normas de Control Interno para el Sector Público”, específicamente su numeral “1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI”, el cual se cita:

“De conformidad con las responsabilidades que competen a cada puesto de trabajo, los funcionarios de la institución deben, de manera oportuna, efectiva y con observancia a las regulaciones aplicables, realizar las acciones pertinentes y atender los requerimientos para el debido diseño, implantación, operación, y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del SCI.”

Si bien es cierto la Gerencia Administrativa Financiera informó en el oficio JPS-GG-GAF-1062-2018 precitado, que para el 2019 se contará con los recursos económicos para llevar a cabo un proceso de compra de cámaras de video que vendrán a subsanar las deficiencias señaladas por esta Auditoría en el informe AI JPS N° 27-2017, a la fecha no se observa la implementación de medidas correctivas alternas, con el fin de minimizar los riesgos operativos a los que está expuesta la Institución en este proceso.

Para el caso objeto de este estudio, se materializó un riesgo, por cuanto las grabaciones revisadas correspondientes a la sala N° 1 ubicada en el sótano, no dieron elementos fehacientes a esta Auditoría, para poder determinar o esclarecer con certeza la trazabilidad de la revisión efectuada a la transacción N° 2049076477.

Cabe señalar que, con el objeto de establecer medidas adicionales de control en este proceso, mediante el oficio JPS-AI-613-2018 del 10 de agosto de 2018, la Auditoría Interna advirtió a la Gerencia General lo siguiente:

“1. Se deben establecer de manera inmediata en el sistema de compra de excedentes los mecanismos de control necesarios para que se registre de previo al escaneo de la lotería y se indique en el “Comprobante Compra de Excedentes” la cantidad de fracciones que el adjudicatario reporta para la devolución; así mismo, se evidencie la existencia de cualquier diferencia en relación con lo escaneado, de tal forma que cuando el adjudicatario deba firmar el comprobante pueda visualizar la diferencia y presentar su conformidad con la misma.

2. Se deben efectuar las modificaciones necesarias en el sistema de compra de excedentes para que las eliminaciones y/o anulaciones de registros que realicen cada uno de los cajeros, requieran de una validación superior previo a su aplicación, la cual debe registrarse en la bitácora del sistema. Así mismo, que procedan a registrar los datos de la forma en que fue recibida la lotería (enteros, medios enteros o fracciones).”

Con el oficio JPS-GG-GO-PSC-651-2018, la Plataforma de Servicios informó a la Gerencia General que el desarrollo de las modificaciones para subsanar lo advertido en el punto N° 2 se pondría en producción a partir del 20 de noviembre de 2018; sin embargo, a la fecha de este informe no se ha recibido información en la Auditoría Interna sobre los resultados de la implementación.

2. Recomendaciones

Al Gerente General:

- 2.1 Concluir a la mayor brevedad con la aprobación del procedimiento para el “Desbloqueo de fracciones mal ingresadas”, presentado por la Unidad de Pago de Premios de la Gerencia de Operaciones. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.3 de la sección de Resultados.
- 2.2. Gestionar en forma inmediata la implementación de lo advertido en el oficio JPS-AI-613-2018 del 10 de agosto de 2018 y verificar su correcta operación. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.5 de la sección de Resultados.

Al Coordinador y Supervisor de la Gerencia de Operaciones:

- 2.3 Modificar en el menor tiempo posible, el proceso de revisión de las transacciones recibidas en la compra de excedentes, efectuado por la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, para que se realice un reescaneo de la lotería; con el objeto de garantizar, al menos en la muestra revisada, la concordancia entre el físico recibido y la lotería escaneada por los cajeros. Sobre el particular, véase lo señalado en los puntos 1.2 y 1.5 de la sección de Resultados.

- 2.4 Definir la unidad responsable de dar seguimiento a las diferencias por faltantes determinadas en la compra de excedentes, así como aquellas que se generen por liberación de fracciones; de igual manera, establecer los mecanismos que se deben aplicar en la unidad definida, para resolver motivadamente cada uno de los casos que se llegaren a presentar; y ordenar su inclusión en los procedimientos pertinentes. Como mínimo, es recomendable incorporar como parte de los mecanismos, la revisión de los videos de seguridad y las bitácoras que se mantienen de este proceso. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.3 de la sección de Resultados.
- 2.5 Reglamentar las sanciones, tanto para la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, como para la Plataforma de Servicio al Cliente, por faltas que presentan los colaboradores que laboran en el proceso de compra de excedentes. Dichas sanciones deberán ser autorizadas por la Gerencia General y ser divulgadas entre los funcionarios participantes en la compra de excedentes. Como mínimo se debe considerar:
- ✓ Valor al que se deben establecer las cuentas por cobrar, en caso de determinarse faltantes durante la compra de excedentes o por fracciones desbloqueadas para el pago de premios.
 - ✓ Naturaleza de las faltas y sanciones por aplicar.
 - ✓ Frecuencia para la contabilización de las faltas.

Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.4 de la sección de Resultados.

A la jefatura de la Plataforma de Servicios

- 2.6 Incluir en el manual de procedimientos o en un instructivo específico, todas las circulares emitidas, relacionadas con medidas de control establecidas en el proceso de Compra de Excedentes. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1 de la sección de Resultados.
- 2.7 Divulgar al personal que participa en el proceso de compra de excedentes, el documento recomendado en el punto anterior, con el fin de recordar y tener presente las medidas de control establecidas en dicho proceso. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1 de la sección de Resultados.

Las recomendaciones contenidas en este estudio constituyen medidas de control interno necesarias para el mejoramiento de la operatividad de los procedimientos relacionados con el pago de premios y su aplicación queda sometida a lo dispuesto en el artículo N° 36 de la Ley General de Control Interno.

De aceptarse las recomendaciones giradas, se les solicita remitir a esta Auditoría Interna el cronograma de cumplimiento de las mismas, en un plazo de quince días hábiles a partir del recibo de este informe; así como copia de las notas que se emitan, en las cuales consten las acciones ejecutadas para dar cumplimiento a dichas recomendaciones.

3. Observaciones de la Administración

Al ser las 12:53 p.m. del día 20 de diciembre de 2018, en la oficina de la Gerencia de Operaciones de la Junta de Protección Social, se llevó a cabo la comunicación de resultados del estudio especial denominado “Recepción de lotería en el proceso de compra de excedentes”. Dicha comunicación fue realizada a los señores Claudio Madrigal Guzmán, Gerente General a.i., Ana Gabriela Garro Rojas, Representante de la Gerencia de Operaciones y William Hernández Díaz, representante de la Plataforma de Servicio al Cliente. Por parte de la Auditoría Interna participaron los señores Doris María Chen Cheang, Ramses Ortiz González y Andrés Villalobos Montero.

Sobre el particular, es importante mencionar que la Administración Activa no realizó observaciones a los resultados y a las recomendaciones del estudio presentado.

RAMSES FRANCISCO
ORTIZ GONZALEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente por RAMSES FRANCISCO ORTIZ GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2018.12.20 15:24:54 -06'00'

Realizado por:
Ramses Fco. Ortiz González
Profesional II

ANDRES FABIAN
VILLALOBOS MONTERO
(FIRMA)

Firmado digitalmente por ANDRES FABIAN VILLALOBOS MONTERO (FIRMA)
Fecha: 2018.12.20 15:23:22 -06'00'

Realizado por:
Andrés Villalobos Montero
Profesional III

DORIS MARIA
CHEN CHEANG
(FIRMA)

Firmado digitalmente por DORIS MARIA CHEN CHEANG (FIRMA)
Fecha: 2018.12.21 11:19:01 -06'00'

Aprobado por:
Doris María Chen Cheang
Auditora Interna

Anexo: Copia del acta de comunicación de resultados

C: Presidencia de Junta Directiva

Ignorar ✕ Eliminar
Correo no deseado
Responder Responder a todos Reenviar Más
Reunión
Enviados notas Al jefe
Correo electrón... Listo
Responder y eli... Crear nuevo
Mover Reglas
OneNote
Acciones
Marcar como no leído Categorizar
Etiquetas



viernes 21/12/2018 12:21

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

Informe N° AI-JPS-14-2018

Para Claudio Madrigal Gúzman; Geovanni Centeno Espinoza; 'Julio Canales Guillen'

Mensaje enviado con importancia Alta.



Informe N° AI-JPS-14-2018.pdf
538 KB



Acta de comunicación Informe AI-JPS-14-2018.pdf
92 KB

21 de diciembre de 2018

Señor
Julio Canales Guillen, Gerente a.i.
Gerencia General

Señor
Claudio Madrigal Guzmán, Coordinador y Supervisor
Gerencia de Operaciones

Señor
Giovanni Centeno Espinoza, Encargado
Plataforma de Servicio al Cliente

Estimados señores:

Adjunto se remite el informe AI-JPS-14-2018.

Favor confirmar recibido

Gracias