



COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018-2023



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI JPS N° 09-2019

ÁREA DE PRODUCCIÓN Y VENTAS

TEMA:

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO EN LA
DISTRIBUCIÓN, RETIRO Y DEVOLUCIÓN DE LAS DIFERENTES LOTERÍAS
QUE SE ENVÍAN A LAS AGENCIAS DEL BANCO DE COSTA RICA Y
SUCURSALES DE COOPEALIANZA**

PREPARADO POR:

**JOSÉ G. SÁNCHEZ BONILLA
PROFESIONAL II**

**RAMSES FCO. ORTIZ GONZALEZ
PROFESIONAL II**

30 DE SETIEMBRE DEL 2019

DIRIGIDO A:

GERENCIA DE GENERAL

ÍNDICE DEL INFORME

RESUMEN EJECUTIVO	1
1. INTRODUCCION	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Objetivos	4
1.3 Alcance del estudio	5
1.4 Período de revisión	5
1.5 Metodología empleada	5
1.6 Fundamento jurídico	6
1.7 Normativa sobre deberes en el trámite de Informes de Auditoría.	6
2. RESULTADO DEL ESTUDIO	8
2.1 Selección de la muestra	8
2.2 Manuales de Procedimientos	11
2.3 Aspectos observados en las visitas realizadas a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza	16
2.3.1 Agencia del Banco de Costa Rica Alajuela.	17
2.3.2 Agencia del Banco de Costa Rica de Cartago.....	17
2.3.3 Agencia del Banco de Costa Rica Grecia.....	19
2.3.4 Agencia del Banco de Costa Rica Ciudad Quesada- San Carlos.	19
2.3.5 Sucursal del Banco de Costa Rica de Puntarenas	19
2.3.6 Sucursal de Coopealianza de Heredia.....	20
2.3.7 Sucursal de Coopealianza de Cañas Guanacaste	20
2.3.8 Agencia del Banco de Costa Rica de Liberia, Guanacaste	21
2.3.9 Sucursal de Banco de Costa Rica de Santa Cruz Guanacaste	21
2.3.10 Sucursal del Banco de Costa Rica de Nicoya, Guanacaste.....	21
2.4 Otros aspectos del Informe	25
3 CONCLUSIÓN	25
4 RECOMENDACIONES	26
A la Gerencia General	26
5 OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN	28

RESUMEN EJECUTIVO

“Evaluación del control interno establecido en la distribución, retiro y devolución de las diferentes loterías que se envían a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de la Coopealianza”

El artículo N° 9 de la Ley General de Control Interno N° 8292, la Administración Activa y la Auditoría Interna se constituyen los componentes orgánicos del sistema de control interno establecido, por lo cual la Auditoría prepara en forma anual un “*Plan Anual de Trabajo*”, el cual se encuentra asociado directamente al “*Programa de Planificación Estratégica*” de esta dependencia, donde se han definido de acuerdo con una calificación de riesgo que se hace de previo, las áreas más sensibles y sobre las cuales deben realizarse verificaciones con el propósito de informar a la Administración mediante la emisión de recomendaciones remitidas a través de informes.

Como parte de dicho “Plan Anual de Trabajo”, esta Auditoría programó el presente estudio, el cual tiene como objetivo “comprobar la existencia de controles internos adecuados en la distribución, retiro y devolución de las Loterías Nacional y Popular en las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza”.

Se consideraron las Agencias del Banco de Costa Rica y las Sucursales de Coopealianza, que tienen el mayor volumen de retiro de cuotas de lotería; estableciéndose una muestra al azar de vendedores que retiran sus cuotas en dichas entidades, a fin de verificar el cumplimiento del artículo N° 13 de la Ley de Lotería N° 7395. El estudio comprende el retiro de los sorteos de Lotería Nacional, Popular que realizaron los vendedores de lotería en el período comprendido del 01 al 31 de julio de 2019.

Una vez efectuadas las pruebas de auditoría, se determinó el debilitamiento del control interno, en relación con el retiro de lotería por parte de los vendedores, así como de los cajeros de las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de la Coopealianza, ya que se está incumpliendo con lo establecido en:

- ✓ El artículo N°13 de la Ley de Lotería N° 7395.
- ✓ En los artículos N° 26, 27, 35 y 39 del Reglamento a la Ley de Loterías.
- ✓ La Cláusula N° 16 del “Convenio de servicio entre la Junta de Protección Social y El Banco de Costa Rica”.
- ✓ La Cláusula N° 17 del “Convenio para constituirse en Socio Comercial Corporativo de la Junta de Protección Social, Cooperativa de ahorro y crédito alianza de Pérez Zeledón R.L”

Esto por cuanto los vendedores de lotería se presentan a retirar la misma sin carné o con el carné vencido, condición que los cajeros de las entidades antes mencionadas han dejado pasar, en apariencia por la confianza de que ya son conocidos, pues tienen mucho tiempo de retirar su lotería en esas agencias y/o sucursales.

Asimismo, se determinó que los manuales de procedimientos denominados “Manual de procedimiento crear paquetes para envíos a Agencias” y “Actas de destrucción de lotería no vendida en Agencias Bancarias”, no se encuentran concluidos, ni aprobados por la Gerencia General.

Por lo anterior, esta Auditoría en su función asesora y fiscalizadora, emite una serie de recomendaciones con el objeto mejorar el control interno en el retiro de la cuota asignada a los vendedores de lotería y que les son enviadas a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza; específicamente en lo que se refiere al cumplimiento de artículo N° 13 de la Ley de Lotería N° 7395, su reglamento y los convenios firmados por la Junta de Protección Social con ambas entidades; con el fin de proporcionar una garantía razonable de sanas prácticas y dentro del marco técnico y legal vigente.

Dentro de estas recomendaciones podemos citar:

- Valorar alternativas automatizadas para identificar a los vendedores, de manera que estos puedan retirar su cuota sin usar el carné.
- Permitir la posibilidad de contar con 2 carnés bien identificados por vendedor, de manera que uno pueda ser utilizado para retirar la cuota que tienen asignada el adjudicatario y el otro sea utilizado para la devolución de la lotería vía compra de excedentes.
- Valorar la posibilidad que los cajeros de las Agencias del Banco de Costa Rica Sucursales de Coopealianza, tenga la potestad de retener los carnés vencidos que portan los vendedores de lotería.
- Evaluar periódicamente que se estén cumpliendo las cláusulas de los convenios firmados entre la Junta de Protección Social, el Banco de Costa Rica y Coopealianza en lo que a entrega de lotería respecta.
- Analizar la posibilidad de que la Lotería Popular para martes y viernes, se envíe a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, en paquetes separados y no en uno solo como se hace en la actualidad.



COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018 - 2022



Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 09-2019

- Girar instrucciones precisas a los Departamentos de Planificación Institucional y de Administración de Loterías para que en un lapso conveniente tengan terminados y aprobados por la Gerencia General, los manuales de procedimientos relacionados con esta operativa.

Además, como parte del sistema de control existente, a la Administración le corresponde valorar dentro de los plazos establecidos, las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna para implementarlas dentro de las operaciones que se llevan a cabo, o bien proponer medidas alternativas que reduzcan o eliminen las situaciones de riesgo determinadas.

1. INTRODUCCION

1.1 Antecedentes

El presente estudio corresponde al Plan Anual de Trabajo del Área de Producción y Ventas de la Auditoría Interna en el período 2019 y de conformidad con lo establecido en el artículo N° 22, inciso g) de la Ley General de Control Interno N° 8292, referente a las competencias de la Auditoría Interna en lo que corresponde a la elaboración de informes por parte de la auditoría.

1.2 Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Comprobar la existencia de controles internos adecuados en la distribución, retiro y devolución de las Loterías Nacional y Popular en las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza.

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Comprobar que los Manuales de Procedimientos, para la distribución, no retiro de cuotas y devolución de las diferentes loterías se encuentren actualizados y aprobados por la Gerencia General.
2. Verificar que los funcionarios responsables de asignar la Lotería Nacional y Popular que se envían a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de la Coopealianza a Nivel Nacional, estén realizando esta función de acuerdo con lo establecido en el Manual de Procedimientos.
3. Verificar que los funcionarios que tienen la responsabilidad de suspender el envío de la cuota de un adjudicatario que no está retirando, lo realicen conforme a lo establecido en el Manual de procedimientos.
4. Verificar que los vendedores de lotería estén retirando la cuota que les envía el Departamento de Administración de Loterías, de acuerdo con lo estipulado en el artículo N° 13 de la ley de Loterías N° 7395.

1.3 Alcance del estudio

Para el presente estudio, se consideraron las Agencias del Banco de Costa Rica y las Sucursales de Coopealianza, que tienen el mayor volumen de retiro de cuotas de lotería; por lo que se tomará una muestra al azar de vendedores que retiran sus cuotas en dichas entidades, a fin de verificar el cumplimiento del artículo N° 13 de la Ley de Lotería N° 7395, de una la población de 671 vendedores de lotería, al aplicarle la formula estadística, nos da como resultado una muestra de 87.14 vendedores de lotería, por lo que se redondea a 88 vendedores.

Sin embargo, se tomó la decisión de incrementar la muestra, debido a las inconsistencias que se presentaron en las pruebas de campos que se realizaron durante la fiscalización del cumplimiento de lo indicado en el artículo N° 13 de la Ley de Loterías N° 7395.

1.4 Período de revisión

El estudio comprende el retiro de los sorteos de Lotería Nacional, Popular que realicen los vendedores de lotería en las Agencias del Banco de Costa Rica y las Sucursales de Coopealianza en el período comprendido del 01 al 31 de julio de 2019.

1.5 Metodología empleada

- 1- Revisión del Manual de Procedimientos del Departamento de Administración de Loterías, específicamente lo concerniente al envío y devolución de las loterías que se envían a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza.
- 2- Revisión del Convenio de Servicios entre la Junta de Protección Social y el Banco de Costa Rica y Coopealianza.
- 3- Revisión de las nóminas de envío de las loterías que se remiten a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza.
- 4- Verificación en el sistema de la lotería enviada a las Agencias Bancarias y de Coopealianza y la lotería no retirada por los adjudicatarios.
- 5- Fiscalización del cumplimiento del artículo N° 13 de la Ley de Loterías N° 7395.

Las actividades fueron realizadas de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna.¹

1.6 Fundamento jurídico

- 1- Ley General de Control Interno N° 8292.
- 2- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- 3- Convenio de servicios entre la Junta de Protección Social, el Banco de Costa Rica y Coopealianza.
- 4- Ley de Loterías N° 7395 y su Reglamento

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°s 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno N° 8292, publicada en La Gaceta N° 169 de 04 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

¹ Norma 205.07 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y Norma 1.3.3 de las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

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, No. 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.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.”

2. RESULTADO DEL ESTUDIO

2.1 Selección de la muestra

Se verificaron las nóminas de envío de lotería a las diferentes Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, que confecciona la Unidad de Distribución de Loterías y otros valores del Departamento Administración de Loterías; con dicha verificación se determinó, que un total de 835 vendedores de lotería retiran sus cuotas en dichas entidades.

El 05 de junio de 2019, mediante correo electrónico el señor Ronald Solano Rivera, funcionario de la “Unidad de Distribución de Loterías y Otros Valores”, remite a esta Auditoría, un cuadro donde se resume la cantidad de vendedores que retiran su cuota, en las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, continuación el detalle del mismo:

Agencias	Cantidad vendedores
AL-BCR ALAJUELA	130
CA-BCR CARTAGO	123
CN-BCR CIUDAD NEILLY	19
GR-BCR GRECIA	80
GS-BCR SANTA CRUZ	23
GU-BCR LIBERIA	40



COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018 - 2022



Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 09-2019

LI-BCR LIMÓN	25
Agencias	Cantidad vendedores
LI-BCR LIMÓN	25
NY-BCR NICOYA	24
PU-BCR PUNTARENAS	75
PZ-BCR PEREZ ZELEDÓN	35
SC-BCR SAN CARLOS	79
C1-COOPEALIANZA CAÑAS	23
C3-COOPEALIANZA GUAPILES	33
C5-COOPEALIANZA HEREDIA	74
C6-COOPEALIANZA CIUDAD COLON	8
C7-COOPEALIANZA SAN MARCOS	9
C8-COOPEALIANZA ACOSTA	1
12-COOPEALIANZA SAN VITO	5
13-COOPEALIANZA GOLFITO	10
14-COOPEALIANZA PAMAR NORTE	3
15-COOPEALIANZA BUENOS AIRES	9
16-COOPEALIANZA QUEPOS	7
Total de vendedores	835

Una vez recopiladas las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza donde retiran nuestros vendedores su lotería, se procedió a escoger las que tienen la mayor cantidad de vendedores, a fin de aplicar en las mismas, la fiscalización del cumplimiento del artículo N° 13 de la Ley de Loterías N° 7395, que en lo conducente cita

“ARTICULO 13.- Los adjudicatarios directos deberán retirar, personalmente, sus loterías, previa presentación de su cédula de identidad y del carné de adjudicatario, en los sitios que la Junta determine.

La Junta no entregará las loterías a los apoderados ni a los intermediarios, salvo en los casos autorizados por ella, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en el reglamento respectivo.

Podrán retirar loterías y ayudar a venderlas el cónyuge, el compañero, la compañera y los hijos del adjudicatario, previa comprobación del parentesco, o bien otra persona autorizada por la Junta Directiva. En

tales casos, los autorizados deberán solicitar a la Junta los respectivos carnés de identificación.

En casos de fuerza mayor, el retiro se efectuará mediante la solicitud escrita del adjudicatario, acompañada del carné del titular de la cuota. La Administración de Loterías extenderá o no extenderá la autorización respectiva. Si se demuestra un abuso de la autorización, la Junta podrá imponer una sanción, que puede llegar hasta a suprimir la cuota.

Los adjudicatarios y las personas autorizadas para vender loterías, deberán portar, en un lugar visible, un carné de identificación, en el cual se consignarán el nombre de la persona, su número de cédula, el número de adjudicatario, y fotografía. La Junta deberá confeccionar y entregar esos carnés. "(El subrayado no pertenece al original).

En el cuadro que se presenta a continuación, se detallan las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza que se escogieron para realizar la revisión, así como, las fechas que se programó la visita

Agencias	Cantidad de vendedores	Fecha
AL-BCR ALAJUELA	132	01/07/2019
CA-BCR CARTAGO	123	02/07/2019 08/07/2019
GR-BCR GRECIA	78	15/07/2019
SC-BCR SAN CARLOS	79	17/07/2019
PU-BCR PUNTARENAS	75	22/07/2019
COOPEALIANZA Heredia	74	24/07/2019
COOPEALIANZA CAÑAS	23	29/07/2019
GU-BCR LIBERIA	40	29/07/2019 30/07/2019
GS-BCR SANTA CRUZ	23	31/07/2019
NY-BCR NICOYA	24	31/07/2019
Total de vendedores	671	

Es importante señalar que para seleccionar la muestra de vendedores a los cuales se les verificó el cumplimiento del artículo N° 13 de la Ley de Loterías N° 7395, se aplicó una fórmula estadística, a la población escogida de 671 vendedores de lotería, lo que nos dio como resultado, una muestra de 87.14 vendedores de lotería, no obstante, la misma se redondea a 88 vendedores.



En el siguiente cuadro se detalla la verificación aplicada a los vendedores que retiran su lotería en las Sucursales del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza:

Agencias	Muestra
AL-BCR ALAJUELA	46
CA-BCR CARTAGO	55
GR-BCR GRECIA	27
SC-BCR SAN CARLOS	14
PU-BCR PUNTARENAS	28
COOPEALIANZA Heredia	19
COOPEALIANZA CAÑAS	8
GU-BCR LIBERIA	18
GS-BCR SANTA CRUZ	5
NY-BCR NICOYA	9
Total muestra seleccionada	229

Se debe indicar que se tomó la decisión de incrementar la muestra, debido a las inconsistencias que se presentaron en las pruebas de campos que se realizaron durante la fiscalización del cumplimiento del artículo N° 13 de la Ley de Loterías N° 7395.

2.2 Manuales de Procedimientos

El 04 de junio de 2019, mediante oficio JPS-AI-335-2019, se solicitó al Departamento de Planificación Institucional, remitir a esta Auditoría los siguientes Manuales de procedimientos:

- ✓ Distribución de las Loterías Nacional, Popular e Instantánea en las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza.
- ✓ Retiro de las cuotas que se envían a las Agencias Bancarias y Sucursales de Coopealianza.
- ✓ Devolución vía compra de excedentes de las diferentes loterías.
- ✓ Actas de destrucción de lotería no vendida por las Agencias Bancarias.

Como respuesta al ofio JPS-AI-335-2019, el Departamento de Planificación Institucional remite el oficio JPS-PI-198 del 13 de junio de 2019, con la información solicitada.

Adicionalmente el 19 de junio de 2019, vía correo electrónico se solicita a la señora Ninoska Espinoza Marín, funcionaria del Departamento de Planificación Institucional, remitir a esta Auditoría vía correo electrónico, el Manual de Procedimientos para Crear Paquetes para Envíos de Lotería a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, sobre el particular se debe indicar que la señora Espinoza Marín, el 19 de junio de 2019, vía correo electrónico remitió a esta Auditoría el manual de cita supra.

En relación con los Manuales de Procedimientos remitidos por el Departamento de Planificación Institucional se tiene lo siguiente:

- El Manual de Procedimientos para Crear Paquetes para Envíos de Lotería a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza que se encuentra vigentes fue aprobado por el señor Milton Vargas Mora, Gerente General en ese momento, mediante oficio G.0278-2014, del 07 de febrero de 2014.

Es importante mencionar que, actualmente el Departamento de Planificación Institucional conjuntamente con el Departamento Administración de Loterías, se encuentra revisando y corrigiendo el nuevo Manual de Procedimientos para Crear Paquetes para Envíos de Lotería a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, una vez finalizada su revisión se remitirá a la Gerencia General para su debida aprobación.

En relación con el Manual anteriormente indicado, en el Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 08-2018 “Informe parcial de control interno en la distribución y venta de loterías enviadas por medio de las Agencias Bancarias” del 28 de setiembre de 2018, se recomendó a señor Julio Canales Guillen, Gerente General en ese momento, lo siguiente:

“1-Girar instrucciones claras y precisas al Departamento de Administración de Loterías para que realice de forma inmediata las correcciones al “MANUAL DE PROCEDIMIENTO CREAR PAQUETES

PARA ENVIOS A AGENCIAS”, de manera que dicho departamento cuente lo antes posible, con este proceso debidamente actualizado y aprobado por su despacho...”

Sin embargo, a la fecha de realización de este estudio el nuevo Manual de Procedimientos para Crear Paquetes para Envíos de Lotería a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, no se ha concluido.

- En relación con el Manual de Procedimientos denominado “Actas de destrucción de lotería no vendida por las Agencias Bancarias” que se encuentra vigente, fue aprobado por el señor Julio Canales Guillén, Gerente General a.i. en ese momento, mediante oficio GG-0440-2016 del 23 de febrero de 2016.

El 26 de agosto de 2019, esta Auditoría Interna entrevistó al señor Marco Bustamante Ugalde, Jefe del Departamento de Planificación Institucional, a fin de conocer la razón por la cual no se cuenta con Manuales de Procedimientos más recientes y que los mismos estén debidamente aprobados por la Gerencia General; indicando lo siguiente:

“Existe una versión más reciente que está sujeta a la reorganización del 2017. No obstante, la misma no se ha implementado en toda la Junta por la no aprobación de la STAP. Los procedimientos se continúan ajustando” (sic)

En relación con lo anteriormente comentado, la Norma 4.2 de las Normas de Control Interno para el Sector Público N° 2-2009-CO-DFOE, indica en lo que interesa:

4.2 Requisitos de las actividades de control:

Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

“ ...

e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.”

Así mismo la Ley de Control Interno N° 8292 establece en sus artículos N°13, N°14 y N° 15 en lo que interesa lo siguiente

“Artículo 13. —Ambiente de control. En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

...

d) Establecer claramente las relaciones de jerarquía, asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable...”

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

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

...

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

“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.”*

De lo antes comentado se desprende que el “Manual de Procedimientos para Crear Paquetes para Envíos de Lotería a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza” vigente, fue aprobado por el señor Milton Vargas Mora, Gerente General en ese momento, mediante oficio G.0278-2014, del 07 de febrero de 2014.

Sobre el particular se debe comentar que el 23 de enero de 2018, el señor Claudio Madrigal Guzmán, en su condición de “COORDINADOR Y SUPERVISOR GERENCIA DE OPERACIONES”, mediante oficio GG-GO-026-2018, remitió entre otros mediante disco compacto el “Manual de Procedimientos para Crear Paquetes para Envíos de Lotería a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza”; el cual desde el 23 de enero de 2018, se encuentra en etapa de revisiones por parte del Departamento de Planificación Institucional y correcciones por parte del Departamento de Administración de Loterías, por lo que a la fecha de este informe, no se ha finalizado

En cuanto al Manual de Procedimientos denominado “Actas de Destrucción de lotería no vendida en Agencias Bancarias y Sucursales de Coopealianza” se determinó que se encuentra vigente el que fue aprobado por el señor Julio Canales Guillen Gerente General a.i. en ese momento, mediante oficio GG-0440-2016 del 23 de febrero de 2016, cabe señalar que ambos Manuales de procedimientos han sufrido modificaciones después de la fecha de aprobación.

Además, en entrevista realizada por esta Auditoría el 26 de agosto de 2019, al señor Marco Bustamante Ugalde, Jefe del Departamento de Planificación Institucional, se le consultó la razón por la que no se cuenta con una versión más reciente de dicho manual indicando lo siguiente

“Existe una versión que está sujeta a la reorganización del 2017. No obstante, la misma no se ha implementado en toda la Junta por la no aprobación de la STAP. Los procedimientos se continúan ajustado “

Situación que ha ocasionado que la creación de los paquetes de Lotería Nacional y Popular que se envían a las Agencias del Banco de Costa Rica y a las Sucursales de Coopealianza, así como la recepción y destrucción de lotería no vendida en dichas entidades, se está realizando con procedimientos actualizados los cuales a la fecha no están debidamente aprobados por la Gerencia General, imposibilitando que se puedan sentar responsabilidades por eventuales incumplimientos en dichos procedimientos.

2.3 Aspectos observados en las visitas realizadas a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza

Con el fin de fiscalizar el cumplimiento del artículo N° 13 de la Ley de Loterías N° 7395, se programaron visitas a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, las mismas se resumen en el siguiente cuadro:

Agencias	Cantidad de vendedores	Muestra aplicada	Fecha
AL-BCR ALAJUELA	132	46	01/07/2019
CA-BCR CARTAGO	123	55	02/07/2019 08/07/2019
GR-BCR GRECIA	78	27	15/07/2019
SC-BCR SAN CARLOS	79	14	17/07/2019
PU-BCR PUNTARENAS	75	28	22/07/2019
COOPEALIANZA Heredia	74	19	24/07/2019
COOPEALIANZA CAÑAS	23	8	29/07/2019
GU-BCR LIBERIA	40	18	29/07/2019 30/07/2019
GS-BCR SANTA CRUZ	23	5	31/07/2019
NY-BCR NICOYA	24	9	31/07/2019
	671	229	

A continuación, se detallan los aspectos observados:

2.3.1 Agencia del Banco de Costa Rica Alajuela.

El 01 de julio del 2019, se visitó la Agencia del Banco de Costa Rica ubicada en el Cantón Central de Alajuela, en esta sucursal retiran sus cuotas un total de 132 vendedores de lotería, sin embargo, el día de nuestra visita solamente llegaron 46 vendedores a retirar su cuota; a continuación, el detalle de lo observado:

- 5 vendedores de lotería se presentan a retirar su cuota con el carné vencido, no obstante, la lotería se les entregó
- El señor Juan Pablo Porras Hernández, cédula de identidad N° 2-0597-0981, se presentó a retirar la cuota de la adjudicataria Carolina Rodríguez Duran, cédula de identidad N° 1-1389-0123, se solicitó por parte de esta Auditoría, la autorización que le extendió el Departamento de Administración de Loterías, indicando que las cajeras del Banco de Costa Rica encargadas de entregar la lotería la tenían en su poder, quienes a su vez indicaron que ellas no lo tenían, por lo que se procedió a llamar al señor Carlos Soto Blanco, funcionario del Departamento Administración de Lotería, para verificar si efectivamente existía un permiso para que el señor Juan Pablo Porras Hernández, retirara la lotería de la adjudicataria Carolina Rodríguez Duran; indicando que efectivamente si existió dicha autorización, no obstante la misma venció desde el 01 de abril de 2019.

De lo anterior, se desprende que el señor Porras Hernández retiró la lotería de la adjudicataria Rodríguez Duran por tres meses después de vencido el documento denominado “AUTORIZACIÓN PROVISIONAL POR UNICA VEZ” N° 31-2019, situación que probablemente se estuviera dando, si esta Auditoría Interna no hubiera realizado la fiscalización del artículo N°13 de la Ley de Loterías N° 7395, el cual está relacionado con el retiro por parte de los vendedores sus cuotas de Lotería

2.3.2 Agencia del Banco de Costa Rica de Cartago

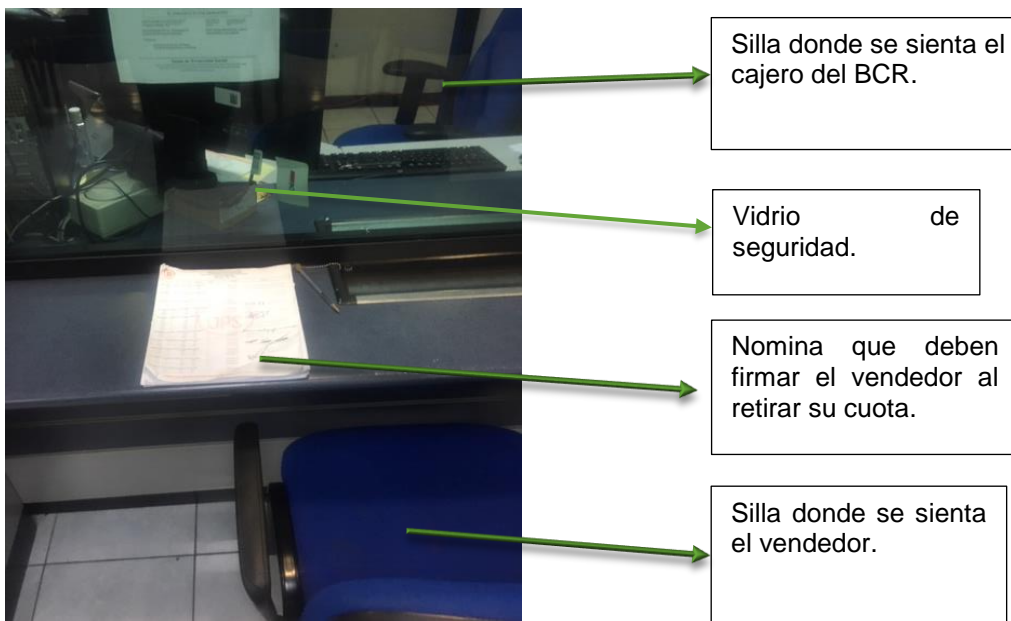
Los días 02 y 08 de julio del 2019, visitamos la Agencia del Banco de Costa Rica en el Cantón Central de Cartago, la Junta de Protección Social envía las cuotas de lotería a 123 vendedores; en esta oportunidad se aplicó la fiscalización del artículo

N°13 a 55 vendedores que se presentaron a retirar su cuota ambos días, el resultado de la fiscalización se detalla a continuación:

- 6 vendedores se presentaron a retirar sus cuotas sin portar el carné de vendedor, es importante indicar que los mismo, adujeron que el cajero del Banco de Costa Rica no se los solicitaba porque ya los conocen.
- Así mismo 14 vendedores se presentaron a retirar sus cuotas de lotería, con el carné vencido, no obstante, la lotería les fue entregada; se debe mencionar que se observaron carnés hasta con dos años de vencidos, lo que evidencia que los cajeros del Banco de Costa Rica probablemente no están revisando la vigencia de los mismos o no les piden el carné de vendedor para el retiro de sus cuotas.

Otro aspecto observado en la Sucursal de Cartago, es que la nómina que envía el Departamento Administración de Loterías para que los vendedores la firmen cuando retiran la cuota de Lotería Nacional y Popular, se encuentra por afuera del cubículo, por lo que una gran cantidad de adjudicatarios no la firman al retirar su lotería, debido a que el cajero no les recuerda que la deben firmar. La siguiente foto muestra lo antes comentado.

La Nómina de Envío no la tiene el cajero, de manera que pueda entregársela a los vendedores, cuando hacen el retiro de sus cuotas





COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018 - 2022



2.3.3 Agencia del Banco de Costa Rica Grecia

El 15 de julio de 2019, se visitó la Sucursal del Banco de Costa Rica de Grecia, la Junta de Protección Social envía las cuotas de loterías de 78 vendedores de lotería, por lo que se fiscalizó la entrega de lotería a 27 vendedores, a continuación, el detalle de lo observado:

- El Adjudicatario Melvin González Chacón, cédula de identidad N° 2-0315-0030, no presentó su carné de vendedor para el retiro de su cuota, por cuanto el mismo está en poder de la persona que le realiza la devolución, no obstante, la lotería le fue entregada.
- Otro aspecto observado en esta Agencia Bancaria, es que 6 vendedores retiraron su cuota con el carné vencido, tal es el caso del señor Carlos García Jimenez, que presentó un carné vencido desde el 07 de octubre de 2015.

2.3.4 Agencia del Banco de Costa Rica Ciudad Quesada- San Carlos.

El 17 de julio de 2019, se visitó la Agencia del Banco de Costa Rica ubicada en Ciudad Quesada, en esta Agencia Bancaria retiran su cuota de lotería 79 vendedores; no obstante, el día de nuestra visita llegaron a retirar sus cuotas un total de 14 vendedores, de la fiscalización realizada se tienen la siguiente información:

- Al Igual que en otras Agencias Bancarias un vendedor se presentó a retirar su lotería sin el carné de vendedor, se trata del señor Gilberto Jiménez Pérez, cédula de identidad N° 2-0292-1154, quien comentó que el carné está en poder de la persona que le realiza la devolución de la lotería.
- Así mismo 3 vendedores hicieron retiro de sus cuotas, con el carné vencido, como es el caso del señor Steven Alonso Cruz Rojas, cédula de identidad N° 2-0687-0266, cuyo carné venció el 26 de junio de 2017.

2.3.5 Sucursal del Banco de Costa Rica de Puntarenas

El 22 de julio de 2019, se visitó la Agencia del Banco de Costa Rica ubicada Cantón Central de Puntarenas, en esta agencia retiran su cuota un total de 75



COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018 - 2022



vendedores, de los cuales retiraron su cuota el día de nuestra visita un total de 28 vendedores, determinándose lo siguiente:

- En esta agencia se presentaron a retirar sus cuotas 4 vendedores con el carné vencido, como es el caso del señor Rodrigo Carvajal Ruiz, cuyo carné venció el 01 de setiembre de 2018; no obstante, a todos los vendedores que tenían su carné vencido se les entregó la lotería que tienen adjudicada

2.3.6 Sucursal de Coopealianza de Heredia

El 24 de julio de 2019, se visitó la Sucursal de Coopealianza ubicada en Heredia, la institución envía la cuota de lotería de 74 vendedores, no obstante, el día de nuestra visita solamente se presentaron 19 vendedores a continuación el detalle de lo observado:

- En esta sucursal se presentaron a retirar su cuota 3 vendedores con el carné vencido, no obstante, la lotería les fue entregada.
- Así mismo, un vendedor se presentó a retirar su lotería sin el respectivo carné de vendedor, porque el mismo estaba en poder de la persona que le devuelve la lotería, sin embargo, la misma le fue entregada.

2.3.7 Sucursal de Coopealianza de Cañas Guanacaste

El 29 de julio de 2019, se visitó la Sucursal de Coopealianza ubicada en Cañas, Guanacaste, la institución envía un total de 23 cuotas de lotería de vendedores de los cuales el día de nuestra visita se hicieron presente solamente 8 adjudicatarios, a continuación, el detalle de lo observado:

- Se presentaron tres vendedores a retirar su lotería, pero no portaban el carné que los acredita como tal, no obstante, pese a esta condición se le entregó su cuota de lotería.
- Así mismo se presentó una vendedora con el carné vencido desde 01 de enero de 2019,

2.3.8 Agencia del Banco de Costa Rica de Liberia, Guanacaste

El 29 y 30 de Julio de 2019, se visitó la Agencia del Banco de Costa Rica ubicada en Liberia, Guanacaste, en dicha agencia hacen retiro de su cuota un total de 40 vendedores de los cuales durante nuestra visita hicieron retiro de su lotería 18 vendedores observándose lo siguiente:

- Un total de 5 vendedores se presentaron en esta Agencia Bancaria a retirar su lotería sin portar el carné que los acredita como vendedores, pero a pesar de esta condición la lotería se les entregó
- La adjudicataria Jessica Astacio Castillo, se presentó a retirar su lotería con el carné vencido desde el 01 de enero de 2019, no obstante, la misma le fue entregada

2.3.9 Sucursal de Banco de Costa Rica de Santa Cruz Guanacaste

El 31 de julio de 2019, se visitó la Agencia del Banco de Costa Rica ubicada en Santa Cruz, Guanacaste, en esta sucursal hacen retiro de sus cuotas un total de 23 vendedores de lotería, no obstante, el día que se visitó esta agencia llegaron solamente 5 vendedores; a continuación, el detalle de lo observado:

- El adjudicatario Marcelo Morales Mesen, cédula de identidad N° 6-090-347, se presentó a retirar su lotería con el carné vencido desde el 01 de octubre de 2017, se debe indicar que la misma le fue entregada.

2.3.10 Sucursal del Banco de Costa Rica de Nicoya, Guanacaste

El 31 de julio de 2019, se visitó la Agencia del Banco de Costa Rica ubicada en Nicoya, Guanacaste, se debe indicar que en esta sucursal retiran sus cuotas un total de 24 vendedores de lotería, sin embargo, el día de nuestra visita solamente llegaron 9 vendedores a retirar su cuota; a continuación, el detalle de lo observado.

- El señor Rodolfo Mora Villegas cédula de identidad 5-0198-0691 y la señora Ariana Espinoza Sequeira, cédula N°1-1027-0122, ambos



vendedores de lotería, retiraron su cuota con el carné vencido, no obstante, la lotería les fue entregada

En relación con lo observado por esta Auditoría Interna, en las visitas realizadas a las Agencias del Banco de Costa Rica y las Sucursales de Coopealianza, la Ley de Loterías N° 7395 establece en su artículo N°13 lo siguiente:

“Artículo 13.-

Los adjudicatarios directos deberán retirar, personalmente, sus loterías, previa presentación de su cédula de identidad y del carné, de adjudicatario, en los sitios que la Junta determine.

La Junta no entregará las loterías a los apoderados ni a los intermediarios, salvo en los casos autorizados por ella, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento respectivo. Podrá retirar loterías y ayudar a venderlas el cónyuge, el compañero, la compañera y los hijos del adjudicatario, previa comprobación del parentesco, o bien otra persona autorizada por la Junta Directiva. En tales casos, los autorizados deberán solicitar a la Junta los respectivos carnés de identificación.

En casos de fuerza mayor, el retiro se efectuará mediante la solicitud escrita del adjudicatario, acompañada del carné, del titular de la cuota. La Administración de Loterías extenderá o no extenderá la autorización respectiva. Si se demuestra un abuso de la autorización, la Junta podrá imponer una sanción, que puede llegar hasta a suprimir la cuota.

Los adjudicatarios y las personas autorizadas para vender loterías, deberán portar, en un lugar visible, un carné de identificación, en el cual se consignarán el nombre de la persona, su número de cédula, el número de adjudicatario, y la fotografía.

La Junta deberá confeccionar y entregar esos carnés.”(sic)

Además, el Reglamento a la Ley de Loterías en sus artículos N°s: 26, 27, 35 y 39 establecen en lo que interesa lo siguiente:

“Artículo 26.—La distribución de las loterías a los adjudicatarios directos, debe ser en forma personal, ya sea directamente en las oficinas de la

Junta, o por medio de las sucursales o agencias que en forma previa se hayan autorizado. Artículo 27.—Los adjudicatarios directos deben retirar

personalmente sus loterías, para lo cual deben presentar su cédula de identidad y su carné de adjudicatario, excepto los casos previstos en el capítulo de autorizaciones... (el subrayado no s del original)

Artículo 35.—Se entiende por permiso o autorización el documento que otorga la Junta, para que el cónyuge, el compañero (a), o los hijos del adjudicatario, previa comprobación del parentesco, o bien otra persona autorizada por la Junta Directiva, retire y venda las loterías asignadas al adjudicatario durante un período determinado, sin que esto se considere un derecho adquirido.

Artículo 39.—Para todos los tramites referentes al retiro de loterías, el representante, debe presentar el documento de permiso o autorización emitido por la Junta, su cédula de identidad y el carné del adjudicatario”

Así mismo, el “Convenio de Servicios entre la Junta de Protección Social y el Banco de Costa Rica” establece en la Cláusula N° 16 lo siguiente:

“DIECISÉIS: ENTREGA DE LOTERÍA A LOS ADJUDICATARIOS. El BANCO girará instrucciones a los cajeros de cada oficina para velar por el cumplimiento de los mismos, entregando los paquetes de lotería en forma personal, previa presentación de su cédula de identidad y del carné de vendedor autorizado o adjudicatario y únicamente se entregaran loterías a aquellas personas que presenten la documentación que los acredite para ese fin, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de Ley de loterías 7395 y los artículos 26, 27, 35, 39 del Reglamento a la Ley de Loterías.”

Por último, el “Convenio para constituirse en Socio Comercial Corporativo de la Junta de Protección Social, Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza de Pérez Zeledón R.L”, establece en la Cláusula décimo séptima lo siguiente:

“Décimo Séptima: La distribución de lotería al vendedor se realizará estrictamente de forma personal contra presentación del carné de

vendedor autorizado emitido por la JUNTA y la prestación de su cédula de identificación; ambos documentos en estado vigente...”

La no presentación por parte del vendedor del carné que lo acredita como tal, o la presentación de un carné vencido al retirar su cuota de lotería en las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, obedece de acuerdo con lo manifestado por los mismos vendedores, a que, el carné vigente está en poder de la persona que le realiza la devolución de la lotería en la compra de excedentes y como los cajeros de las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, ya los conocen, tampoco les solicitan dicho carné, condición que incumple lo estipulado en el artículo N°13 de la Ley de Lotería N° 7395, artículos N°26, 27, 35 y 39 del Reglamento a la Ley de Loterías, la Cláusula N° 16 del Convenio de Servicios entre la Junta de Protección Social y el Banco de Costa Rica y la Cláusula N° 17 del “Convenio para constituirse en Socio Comercial Corporativo de la Junta de Protección Social, Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza de Pérez Zeledón R.L.”.

Esta Auditoría es del criterio que, se valoren alternativas automatizadas para identificar a los vendedores y éstos puedan retirar o devolver lotería sin el uso del carné, esto podría ser por medio de una aplicación la cual emita un tipo de código de autorización cada vez que es enviada la cuota a las Agencias del Banco de Costa Rica y en las Sucursales de Coopealianza, y los cajeros confirmen este con un padrón digital, con esta alternativa se debe de modificar lo que indica el artículo N°13 de la Ley de Lotería N° 7395.

Mientras se realizan los cambios a la ley y modificaciones a los reglamentos, se evalué la posibilidad de contar con 2 carnés de manera que uno lo puedan utilizar para la devolución de su lotería vía compra de excedentes y el otro para el retiro de la cuota que tienen asignada; claro está, en el entendido que el segundo carné debe ser cancelado por el vendedor cuyo costo aproximado es de ₡580,00. quinientos ochenta colones.

En relación con la posibilidad de entregar 2 carnés a los vendedores de lotería, se debe indicar que la señora Evelyn Blanco Montero, Gerente de Producción y Comercialización y de Operaciones, mediante oficio JPS-GG-GO-307-2019 del 11 de julio de 2019, indica al señor Raul Vargas Montenegro, Jefe a.i. del Departamento de Administración de Loterías lo siguiente:

“En virtud de la cantidad de carnés que solicitan algunos vendedores, se requiere estandarizar que los vendedores de lotería cuenten con un solo carné, por lo que si se presentan casos en dónde soliciten más de uno no se les podrá dar trámite...”

Además, sería de gran ayuda que los cajeros de las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, tengan la potestad de poder retener los carnés que se encuentren vencidos, como es el caso de los cajeros de las Oficinas Centrales de la Junta de Protección Social, de esta manera obligaríamos a los vendedores de lotería, tener el carné vigente para poder retirar su cuota de lotería y cumplir de esta manera con la legislación que regula dicho retiro.

2.4 Otros aspectos del Informe

2.4.1 Observaciones realizadas por los Vendedores de Lotería:

2.4.1.1 Envíos de Lotería Popular:

Actualmente los sorteos de Lotería Popular para una determinada semana (martes y viernes), se envían a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, en un solo paquete.

Los vendedores de lotería durante las visitas realizadas a las diferentes Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, comentaron sobre la posibilidad de que los sorteos de Lotería Popular se los envíen de forma separada, es decir en un paquete el sorteo para martes y en otro paquete el sorteo para viernes, condición que les favorecería económicamente, ya que a muchos se les facilitaría recolectar el dinero para sacar un sorteo (martes) y con las ventas de ese sorteo sacar la Lotería Popular para viernes.

2.4.1.2 Se les otorgue más tiempo para retirar los sorteos de Lotería Nacional:

Actualmente los vendedores tienen tiempo para retirar su cuota de Lotería Nacional hasta el día miércoles, después de ese día la lotería previa autorización del Departamento de Administración de Loterías, puede ser ofrecida a otros vendedores interesados en comprarla en calidad de excedente, esto con el fin de colocar la mayor cantidad de nuestras loterías.

3 CONCLUSIÓN

En el desarrollo del presente estudio, se determinó el debilitamiento del Control Interno, en relación con el retiro de lotería por parte de los vendedores, así como de

los cajeros de las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, ya que se está incumpliendo con lo establecido en:

- ✓ El artículo N°13 de la Ley de Lotería N° 7395.
- ✓ En los artículos N° 26, 27, 35 y 39 del Reglamento a la Ley de Loterías.
- ✓ La Cláusula N° 16 del “Convenio de servicio entre la Junta de Protección Social y el Banco de Costa Rica”.
- ✓ La Cláusula N° 17 del “Convenio para constituirse en Socio Comercial Corporativo de la Junta de Protección Social, Cooperativa de ahorro y crédito alianza de Pérez Zeledón R.L”

Por cuanto, los vendedores de lotería se presentan a retirar la misma, sin carné o con el carné vencido, condición que los cajeros de las entidades antes mencionadas han dejado pasar en apariencia, porque ya los conocen, pues tienen mucho tiempo de retirar su lotería en esas agencias y/o sucursales.

Así mismo, se determinó que el “Manual de Procedimientos para Crear Paquetes para Envíos de Lotería a las Agencias del Banco de Costa Rica Sucursales de Coopealianza” vigente fue aprobado por el señor Milton Vargas Mora, Gerente General en ese momento, mediante oficio G.0278-2014, del 07 de febrero de 2014; así mismo, el Manual de Procedimientos denominado “Actas de destrucción de la lotería no vendida en las Agencias Bancarias” vigente fue el aprobado por el señor Julio Canales Guillen, Gerente General a.i. en ese momento, mediante oficio GG-0440-2016 del 23 de febrero de 2016; se debe indicar que desde la aprobación de ambos manuales los procedimientos en los mismos ha sufrido modificaciones, por lo tanto los mismos, están desactualizados.

4 RECOMENDACIONES

A la Gerencia General

- 1) Girar instrucciones precisas a los Departamentos de Planificación Institucional y de Administración de Loterías para que en un lapso conveniente tengan terminados y aprobados por la Gerencia General, los Manuales de Procedimientos Denominados “Manual de procedimiento para crear paquetes para envíos a Agencias” y “Actas de destrucción de lotería no vendida en Agencias Bancarias” (Ver punto 2.2 de este informe).
- 2) Valorar alternativas automatizadas para identificar a los vendedores, de manera que éstos puedan retirar su cuota sin usar el carné; esto podría ser por medio de una aplicación la cual emita un tipo de código de autorización

cada vez que es enviada la cuota de lotería a las Agencias del Banco de Costa Rica y en las Sucursales de Coopealianza, de manera que los cajeros confirmen éste con un padrón digital, de aceptarse esta recomendación se deberá realizar las modificaciones correspondientes de acuerdo con lo que dicta el artículo N° 13 de la Ley de Loterías N° 7395. (ver punto 2.3 de este informe)

- 3) Dado que la recomendación anterior, lleva un trámite administrativo, valorar la posibilidad para que los vendedores de lotería, tenga la posibilidad de contar con 2 carnés de manera que uno pueda ser utilizado para retirar la cuota que tienen asignada el adjudicatario y el otro sea utilizado para la devolución de la lotería vía compra de excedentes, en el entendido que el segundo carné será cancelado por el vendedor, para cumplir con lo establecido en el artículo N° 13 de la Ley de Loterías N° 7395, asimismo si se acepta esta propuesta de entregar 2 carnés por adjudicatario, se tendría que variar lo indicado por la señora Evelyn Blanco Montero, Gerente de Operaciones, Producción y Comercialización en el oficio JPS-GG-GO-307-2019 del 11 de julio de 2019. (ver punto 2.3 de este informe)
- 4) Valorar la posibilidad que los cajeros de las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, tenga la potestad de retener los carnés vencidos que portan los vendedores de lotería, con el fin de evitar que lo sigan utilizando, para retira la lotería que tienen adjudicada y cumplir así con lo que dicta el artículo N° 13 de la Ley de Loterías N° 7395. (ver punto2.3 de este informe)

A la Gerencia de Operaciones

- 5) Recordar mediante circular a los cajeros de las Sucursales del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, la obligación de solicitar a los vendedores de lotería cuando se presenten a retirar su cuota, la cédula de identidad y su carné vigente; así mismo solo podrán entregar la lotería a las personas que tienen permisos especiales, contra la presentación del mismo y verificando la fecha de vencimiento, para cumplir de esta manera con lo establecido en la Ley de Loterías N° 7395, su reglamento y los convenios suscritos entre ambas entidades y la Junta de Protección Social (Ver punto 2.3 de este informa)
- 6) Evaluar periódicamente que se estén cumpliendo las cláusulas de los convenios firmados entre la Junta de Protección Social, el Banco de Costa Rica y Coopealianza en lo que a entrega de lotería respecta. (ver punto 2.3)

- 7) Analizar la posibilidad de que la Lotería Popular para martes y viernes, se envíe a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de Coopealianza, en paquetes separados y no en uno solo como se hace en la actualidad, con la finalidad de ayudar a los vendedores que se les dificulta obtener los recursos económicos para hacer el retiro de dos sorteos a la vez. (ver punto 2.4 de este informe)

5 OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

El día 30 de septiembre de 2019, en la oficina de la Gerencia General, se llevó a cabo la comunicación verbal de resultados del estudio AI-JPS N° 07-2019 denominado “*Evaluación del control interno establecido en la distribución, retiro y devolución de las diferentes loterías que se envían a las Agencias del Banco de Costa Rica y Sucursales de la Coopealianza*”, en presencia de las señoras: Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, Evelyn Blanco Montero Gerente de Producción, Comercialización y Operaciones y los señores José G. Sánchez Bonilla y José A. Wong Carrión funcionarios de la Auditoría Interna.

Dentro de las observaciones realizadas por la Administración Activa se encuentran las siguientes:

Se va a realizar un plan piloto en la Provincia de Puntarenas, para valorar la recomendación 7), en lo que corresponde al envío de Lotería Popular para martes y viernes a las Agencias del Banco de Costa Rica y Cooperativa Coopealianza.

En lo que corresponde a la actualización de los Manuales de procedimientos, se valorará la implementación de los mismos, de acuerdo a los ajustes en la estructura organizacional de la Junta de Protección Social.

Realizado por:
José Sánchez Bonilla
Profesional II

Realizado por:
Ramses Ortiz González
Profesional II

Revisado por:
José Wong Carrión
Jefe de Área

Aprobado por:
Rodrigo Carvajal Mora
Subauditor Interno