

INFORME DE EXAMEN

OIG-E-25-002



Oficina del
Inspector General
Gobierno de Puerto Rico

Negociado de la Lotería de PR

Adscrito al Departamento de Hacienda

Examen sobre controles internos implementados por el Negociado de la Lotería en la impresión de los billetes de la Lotería Tradicional de Puerto Rico.

10 de septiembre de 2024



TABLA DE CONTENIDO

	PÁGINA
RESUMEN EJECUTIVO	1
INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD	2
BASE LEGAL	5
OBJETIVOS	6
ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL EXAMEN	6
HALLAZGOS.....	7
COMENTARIO ESPECIAL	36
COMUNICACIÓN GERENCIAL	42
RECOMENDACIONES.....	43
CONCLUSIÓN.....	48
APROBACIÓN.....	49
ANEJO 1	50
ANEJO 2	52
INFORMACIÓN GENERAL.....	54

RESUMEN EJECUTIVO

Conforme con las facultades conferidas a la Oficina del Inspector General (OIG), mediante la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, y conocida como *Ley del Inspector General de Puerto Rico*, Artículo 7, Inciso (t), el Área de Pre-Intervención y Exámenes de la OIG realizó un examen sobre los controles internos en el Negociado de la Lotería de Puerto Rico adscrito al Departamento de Hacienda, relacionados con los procesos de impresión de billetes¹ en la Lotería Tradicional de Puerto Rico. El examen cubrió las operaciones realizadas entre el 1 enero de 2021 y el 16 de mayo de 2024. En algunos aspectos, se examinaron situaciones, transacciones, documentos y operaciones de fechas anteriores y posteriores.

La evaluación de los documentos y la información recopilada durante el examen reflejaron deficiencias relacionadas con:

- Ausencia de controles en los procesos de impresión, preparación de billetes, entre otras deficiencias relacionadas: Se detectaron graves fallos en la implementación de controles efectivos durante estos procesos, aumentando el riesgo de errores.
- Deficiencias en el proceso de impresión y manejo de billetes: Problemas recurrentes en la impresión y gestión de los billetes que comprometen la integridad del sistema de la Lotería, permitiendo la circulación de billetes duplicados o falsos.
- Deficiencias en el control de acceso físico a las secciones de Impresión de Billetes, Preparación de Billetes y Reimpreso de Billetes: Estas áreas carecen de medidas adecuadas para restringir el acceso no autorizado, lo que facilita manipulaciones indebidas.
- Deficiencias relacionadas con los controles de autenticación en la impresora de billetes de la Lotería: La impresora no cuenta con mecanismos de seguridad robustos para el control de acceso, lo que facilita el uso no autorizado y que no se identifique el usuario que la utiliza.
- Falta de controles con el papel de seguridad en blanco y ausencia de mecanismos para que la Sección de Pagos pueda identificar billetes falsos: La falta de controles incrementa la posibilidad de fraude y pagos indebidos.
- Reglamentación sin actualizar conforme a las leyes vigentes y los cambios administrativos, operacionales y organizacionales ocurridos en el Negociado: Los procedimientos y

¹ En la Ley Núm. 465 de 15 de mayo de 1947, según enmendada, Artículo 10 – Naturaleza de los billetes, extraviados o rotos, y los no cobrados se establece que: Los billetes de la Lotería de Puerto Rico se consideran valores al portador y se reconocerá como único dueño de un premio a la persona que posea dicho billete y lo presente al cobro.

En el Reglamento 9315, Reglamento para la Administración y Funcionamiento de la Lotería de Puerto Rico, aprobado el 19 de octubre de 2021, promulgado por el Departamento de Hacienda. Artículo 3, inciso 3, lo define como: Impreso u otro medio oficial dividido o divisible en no menos de veinte (20) fracciones que contiene un número el cual participa en los Sorteos de la Lotería y es expedido por el Negociado.

reglamentos internos no se han actualizado, lo que dificulta la implementación de controles y prácticas adecuadas.

El examen surge como parte de unas situaciones identificadas por los auditores de la OIG y un referido de la Oficina del Contralor de Puerto Rico, con el número RDIE-1039-5902-23-54, relacionado con alegadas irregularidades en la impresión de los billetes por el Negociado de la Lotería de Puerto Rico (Negociado) adscrito al Departamento de Hacienda (Departamento).

A raíz de las situaciones identificadas en el examen y a tenor con el Artículo 17, de la Ley Núm. 15-2017, el 10 de septiembre de 2024, le fue notificada al Departamento la Orden (2024-OSC-PIE-001), relacionada con las situaciones comentadas en el presente informe.

Conforme a lo establecido en la Ley Núm. 15-2017, Artículo 17 y en el *Reglamento para la Administración del Plan de Acción Correctiva de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico*, Reglamento Núm. 9229 del 13 de noviembre de 2020, la OIG remite el presente informe a la autoridad nominadora para que tome las acciones correctivas necesarias, a base de las recomendaciones incluidas en este informe y las notifique a la OIG de manera oportuna para garantizar el fiel cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.

En la OIG estamos comprometidos con fomentar los niveles óptimos de integridad, honestidad, transparencia, efectividad y eficiencia en el servicio público. De igual forma se rechaza todo acto, conducta o indicio de corrupción por parte de funcionarios o empleados públicos que inflija sobre la credibilidad del Gobierno de Puerto Rico y sus entidades.

De usted conocer sobre actos que puedan poner en peligro el buen uso de fondos públicos o constituir corrupción, puede comunicarse mediante la línea telefónica confidencial de la OIG al 787-679-7997, a través del correo electrónico informa@oig.pr.gov o a través de nuestra página electrónica www.oig.pr.gov/informa.

INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

La Lotería de Puerto Rico (Lotería) fue creada mediante la Ley Núm. 465 del 15 de mayo de 1947, según enmendada, con el propósito de generar fondos que ingresarían en las arcas del Gobierno para el desarrollo de programas y proveer una fuente de empleo a personas de escasos recursos económicos o con limitaciones físicas. Mediante esta ley se creó en el Departamento, el Negociado de la Lotería para la dirección y administración de esta; y el Fondo de la Lotería para mantener la contabilidad de sus operaciones.

El Negociado es dirigido por una secretaria auxiliar, nombrada por el secretario de Hacienda (secretario). La estructura organizacional del Negociado se compone de la Oficina del Contralor del Negociado y las siguientes 6 divisiones operacionales: Investigaciones, Operaciones, Expendio, Sorteo, Pagos y Administrativa. La venta de billetes de la Lotería es efectuada por agentes y vendedores ambulantes, nombrados conforme a la reglamentación vigente. La secretaria

auxiliar del Negociado recomienda al secretario a los agentes de la Lotería, a base de los criterios establecidos en la reglamentación.

El secretario determinará el número de billetes, su valor, los premios de cada sorteo², y la cantidad de sorteos que se llevarán a cabo en un mes, así como las fechas de celebración correspondientes. Anualmente, se ofrecen uno o más sorteos extra y semi-ordinarios en aquellas fechas que, a propuesta de la secretaria auxiliar de la Lotería, apruebe el secretario de Hacienda. La cantidad que debe distribuirse en premios no será menor del 60% del valor total que deba pagar el público por los billetes correspondientes a cada sorteo. Los billetes de la Lotería llevan estampados el precio al que han de ser vendidos al público. Al dorso de cada fracción de billete se hace constar en una descripción breve, los particulares de cada sorteo, el número de billetes y el número de premios correspondientes al sorteo y cualquier otra información o limitación.

En la Lotería se produce y pone a la venta aproximadamente 200,000 billetes de juego semanalmente. Además, se realizan otros sorteos como el semi-ordinario y el extraordinario para un total anual de, aproximadamente 10,600,000 billetes. Tienen una dimensión de 11" x 14" y actualmente se dividen en 25 fracciones.

En los 46 meses que comprenden los años fiscales 2020-21, 2021-2022, 2022-2023 y hasta el 16 de mayo del 2023-2024,³ la Lotería generó ingresos por \$890,418, 0334 por ventas de billetes de lotería, equivalentes a \$222,604,508 anual aproximadamente o \$19,356,914, mensuales.

**DISTRIBUCIÓN DE INGRESO MENSUAL – VENTA
DE BILLETES DE LOTERÍA (46 MESES)**

Año	Ingreso anual	Meses	Promedio Mensual
20-21	\$ 198,827,819	12	\$ 16,568,985
21-22	\$ 241,434,076	12	\$ 20,119,506
22-23	\$ 238,751,897	12	\$ 19,895,991
23-24	\$ 211,404,241	10	\$ 21,140,424
	\$ 890,418,033	46	\$ 19,356,914

Promedio anual: (890,418,033 / 4 años = \$222,604,508)

² Procedimiento usado para la adjudicación de los premios de la lotería. [Según definido en el Artículo 3, inciso 13 del Reglamento Núm. 9315, *Reglamento para la Administración y Funcionamiento de la Lotería de Puerto Rico* aprobado el 19 de octubre de 2021, promulgado por el Departamento de Hacienda.]

³ Incluyen los ingresos generados por conceptos de las ventas de billetes de los sorteos celebrados hasta el 16 de mayo de 2024.

⁴ Año Fiscal 20-21 \$ 198,827,819.00; 21-22 \$ 241,434,076.00; 22-23 \$238,751,897.00; 1 de julio de 2023 hasta el 16 de mayo de 2024 \$211,404,241.00.

El 20 de diciembre de 2019, la Administración de Servicios Generales (ASG) hizo entrega al Departamento de la Orden de Compra Núm. 2030440441, correspondiente a la subasta formal número 19-048 NLPR para servicios de arrendamiento de una máquina impresora. El 25 de septiembre de 2020, el Departamento solicitó a la Autoridad de Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF) la aprobación del acuerdo de arrendamiento financiero y el 22 de octubre de 2020, la AAFAF emitió la carta de aprobación. El 30 de noviembre de 2020, el entonces secretario de Hacienda, formalizó el contrato núm. 2021-000074 por concepto de servicio de arrendamiento de una máquina impresora de billetes y listas para la Lotería del Gobierno de Puerto Rico por un término de 60 meses⁵. La cantidad máxima a pagar durante la vigencia del contrato es de **\$6,522,840.00**.

La máquina de impresión de billetes es configurada "*in-line*" con una impresora dúplex VC 60000 alimentada por papel en rollo y una terminación en línea donde se realizan las perforaciones. Esta alternativa provee un mecanismo de producción automatizado minimizando la intervención manual del manejo de rollos en línea. De existir una falla en la impresión y/o equipos de terminación, el sistema completo se detendría hasta que pueda ser reanudada.

El equipo consta de un mecanismo electrónico denominado "*web inspector*", el cual actúa como una herramienta de control de calidad. Estos sensores escanean cada billete para detectar fallas en la impresión. Una vez corregida la falla, la impresión se reanuda desde el billete justo después del sensor. Por lo tanto, todos los billetes en la línea hasta el punto de reinicio son considerados como desechos de producción por los operadores de la máquina de impresión.

El proceso de impresión de billetes comienza con la etapa de configuración de un sorteo en el Sistema Integrado de la Lotería (SIL)⁶, donde se establece la fecha de sorteo, la fecha de venta, la fecha de impresión, la fecha de caducidad y el prospecto⁷ de premios por cada sorteo. Una vez configurado en SIL, comienza el flujo de trabajo para generar el archivo de impresión, que incluye la información del sorteo, la imagen del billete, los elementos de seguridad y la composición del billete final. Este archivo se envía posteriormente a la máquina de impresión.

La Sección de Impresión de Billetes recibe el sorteo generado en SIL y da inicio al proceso de impresión. Los operadores de máquinas de impresión imprimen y producen el sorteo por *Jobs*⁸.

⁵ Este Contrato estará en vigor desde la fecha en que se firmó por las PARTES hasta el 30 de junio de 2025, conforme a la aprobación de la OGP para este Contrato. Sin embargo, el Departamento se comprometió a llevar a cabo las gestiones necesarias con la OGP para extender la vigencia del Contrato hasta el 30 de noviembre de 2025, para así cubrir el periodo completo de 60 meses, según presupuestado y aprobado por OGP. [Según establecido en la Segunda cláusula del contrato].

⁶ SIL, es un sistema que integra todos los procesos relacionados a las operaciones diarias de la Lotería de Puerto Rico, desde que se genera la impresión de los billetes a ser vendidos, hasta la parte de pago de premios y certificaciones de pagos.

⁷ Estructura de premios aprobados para uno o más sorteos. [Según definido en el Artículo 3, inciso 9 del Reglamento Núm.9315, Reglamento para la *Administración y Funcionamiento de la Lotería de Puerto Rico* aprobado el 19 de octubre de 2021, promulgado por el Departamento de Hacienda.]

⁸ Archivos generados por el sistema SIL, que incluyen el total de los billetes a imprimirse en un sorteo.

Durante la impresión, debe aplicar controles de calidad⁹ para evitar el duplicado de billetes. Al concluir el proceso de impresión, los operadores deben entregar los billetes organizados en cajas numeradas a la Sección de Preparación de Billetes. Esta sección se encarga de escanear y registrar los billetes en el sistema SIL, y prepararlos para ser ensobrados por agencias¹⁰. Durante ese proceso se debe realizar un segundo control de calidad para asegurarse que ningún billete con imperfecciones o duplicado sea ensobrado. De detectarse algún billete con problemas estos deben enviarse a la Sección de Reimpreso de Billetes. La Sección de Preparación de Billetes también es responsable de custodiar y almacenar los billetes en una bóveda hasta que estén listos para la venta. Posteriormente, coordina con la División de Expendio para la distribución del sorteo.

En la Sección de Reimpresos de Billetes se reciben los billetes con imperfecciones o duplicados que fueron detectados por la Sección de Preparación de Billetes. Se debe llevar un registro de estos billetes y crear un expediente para cada sorteo. Además, se solicita a la Sección de Impresión de Billetes, la generación para la reimpresión de cualquier billete con problemas¹¹ detectado por la Sección de Preparación de Billetes y de cuadrar el sorteo para ser entregado a los auditores de la OIG como parte del proceso de la celebración del mismo.

En la División de Expendio se recibe los billetes ensobrados por agencias desde la Sección de Preparación de Billetes. Los sobres (destinados a las agencias) se escanean y se registran como recibidos en SIL. Luego, se transportan a la división donde se realiza un segundo escaneo de los sobres para asegurar su correcto registro antes de almacenarlos en la bóveda de la división. Estos billetes quedan listos para la venta.

El Departamento de Hacienda tiene una página de Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: <http://www.hacienda.gobierno.pr>. En esta página se provee información acerca del Departamento y de los servicios que presta.

En el Negociado también se tiene una página de Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: <https://loteriasdepuertorico.pr.gov/loteria-tradicional/>. Esta página proporciona información detallada sobre el Negociado y los servicios que ofrece.

BASE LEGAL

El presente informe se emite en virtud de los Artículos 7, 8, 9 y 17 de la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, conocida como *Ley del Inspector General de Puerto Rico*.

⁹ El control de calidad consiste en asegurarse de evitar billetes duplicados, con desperfectos o falte algún billete.

¹⁰ Cantidad de billetes asignada a un Agente de Lotería como resultado de un acuerdo con el Negociado. [Según definido en el Artículo 3, inciso 1 del Reglamento Núm. 9315, *Reglamento para la Administración y Funcionamiento de la Lotería de Puerto Rico* aprobado el 19 de octubre de 2021, promulgado por el Departamento de Hacienda.]

¹¹ Billetes duplicados o con imperfecciones.

OBJETIVOS

El examen estuvo dirigido a evaluar si los controles internos implementados por el Negociado en la impresión de los billetes de la Lotería Tradicional se efectuaron de acuerdo con las siguientes leyes, reglamentos y procedimientos aplicables:

- Ley Núm. 465 de 15 de mayo de 1947, según enmendada, conocida como *Ley de la Lotería de Puerto Rico*.
- Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, según enmendada, conocida como *Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico*.
- Reglamento Núm. 9315, *Reglamento para la Administración y Funcionamiento de la Lotería de Puerto Rico*, aprobado el 19 de octubre de 2021, promulgado por el Departamento de Hacienda.
- Reglamento Núm. 6675, *Reglamento para la Administración y Funcionamiento de la Lotería de Puerto Rico*, aprobado el 15 de agosto del 2003, promulgado por el Departamento de Hacienda¹².
- Manual de Procedimientos Deberes de Impresión de Billetes, aprobado el 5 de septiembre de 2000 por el Departamento de Hacienda.
- Manual de Procedimientos Preparación de Billetes aprobado, el 6 de septiembre de 2000, por el Departamento de Hacienda.
- Manual de Procedimientos Reimpresión de Billetes aprobado, el 5 de septiembre de 2000, por el Departamento de Hacienda.
- Manual de Procedimientos Oficial Pagador Auxiliar aprobado, el 28 de septiembre de 2000, por el Departamento de Hacienda.

ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL EXAMEN

El examen cubrió el período del 1 de enero de 2021 al 16 de mayo de 2024. Fue realizado conforme con las leyes, reglamentos normas, y procedimientos vigentes durante el periodo del examen, aplicables a los controles internos implementados por el Negociado en la impresión de los billetes de la Lotería Tradicional. Se efectuaron las pruebas que se consideraron necesarias de acuerdo con

¹² Este reglamento fue derogado por el Reglamento Núm. 9315 el 19 de octubre de 2021.

las circunstancias.

La metodología utilizada fue la siguiente:

1. Estudio de las leyes y reglamentación aplicable.
2. Estudio preliminar sobre los documentos referidos.
3. Entrevistas a funcionarios y empleados.
4. Análisis de documentos y certificaciones emitidas por empleados y funcionarios del Negociado y el Departamento.
5. Evaluar el cumplimiento con leyes y reglamentos aplicables a los controles internos implementados por el Negociado en la administración de los billetes de la Lotería Tradicional.
6. Entrevistas al personal relacionado con el objetivo de la intervención.
7. Validación de la información referida con el personal concerniente a la evaluación.
8. Determinación de la existencia de controles internos adecuados en el Negociado relacionados con el proceso de impresión y manejo de los billetes de la Lotería Tradicional de Puerto Rico.
9. Inspecciones oculares.
10. Otros análisis dependiendo de las circunstancias.

En algunos aspectos, se examinaron transacciones, documentos y operaciones de fechas anteriores y posteriores, relacionados al objetivo de la intervención.

HALLAZGOS

A continuación, se detallan los hallazgos relacionados con las situaciones detectadas durante el transcurso del presente examen.

Hallazgo 1 – Ausencia de controles en los procesos de impresión, preparación de billetes y otras deficiencias relacionadas

Situación

La División de Operaciones del Negociado es dirigida por un Ejecutivo de Lotería cuya responsabilidad es planificar, dirigir y supervisar las funciones operacionales en las Secciones de Impresión de Billetes, Preparación de Billetes y Reimpresos de Billetes. Tiene la responsabilidad de velar por el fiel cumplimiento de los controles y procedimientos establecidos para estas áreas.

La Sección de Impresión de Billetes es crucial para la producción de los billetes de la Lotería Tradicional. Su principal responsabilidad es imprimir los billetes para los sorteos ordinarios y extraordinarios. Antes de comenzar la impresión, los operadores deben realizar tareas de

mantenimiento y limpieza diaria y semanal de la impresora, registrando cada servicio en un cuaderno específico. Durante el proceso de impresión, se llevan a cabo controles de calidad para asegurar que los billetes tengan los datos correctos del sorteo. Después de imprimir los billetes, estos se organizan en cajas y se reconcilian los datos en el Sistema Integrado de la Lotería (SIL). Las cajas se almacenan en una bóveda hasta su transferencia a la Sección de Preparación de Billetes. Los operadores también deben gestionar cualquier problema técnico que surja con la impresora y, si no pueden solucionarlo, deben solicitar asistencia técnica documentando la incidencia en el formulario correspondiente.

En la Sección de Impresión de Billetes, se identificaron varias deficiencias en la gestión y control de los procesos. En primer lugar, no se llevan registros adecuados de los trabajos de mantenimiento diarios y semanales de la impresora, lo que dificulta el seguimiento y la verificación de estos procedimientos. Además, no existe un sistema de registro formal para los controles de calidad, lo que resultó en errores como la impresión incorrecta del precio en 23,111 billetes. La bóveda donde se almacenan los billetes impresos carece de un control adecuado, con paletas de cajas de billetes sin tapar y una puerta que no cierra completamente, lo que facilita accesos no autorizados. También se observó una falta significativa en la documentación de las incidencias de averías de la impresora; la mayoría de los servicios técnicos no fueron registrados formalmente, y muchos informes de averías carecían de detalles esenciales como el nombre del técnico, la fecha de reparación y la resolución del problema.

Por su parte, la Sección de Preparación de Billetes se encarga de recibir los billetes impresos de la Sección de Impresión de Billetes y preparar estos billetes para su distribución. En esta sección se realizan controles de calidad para detectar billetes rotos, mutilados, descoloridos o mal cortados antes de proceder a ensobrarlos. Una vez ensobrados, los billetes se almacenan temporalmente en una bóveda hasta su transferencia a la División de Expendio. La seguridad y el control de acceso a esta bóveda son esenciales para garantizar la integridad de los billetes antes de su distribución.

En la Sección de Preparación de Billetes, se encontró que el formulario para el control de la recepción de billetes impresos, no se utiliza de manera consistente. Además, el control de calidad realizado por los empleados es superficial y no siempre detecta billetes defectuosos o duplicados, como se evidenció por varios incidentes donde billetes duplicados y mal cortados no fueron identificados a tiempo y llegaron a las agencias.

A continuación, se presentan los detalles del funcionamiento de las áreas examinadas, así como las deficiencias críticas identificadas en la Sección de Impresión de Billetes y la Sección de Preparación de Billetes:

a. Sección de Impresión de Billetes

La Sección de Impresión de Billetes es supervisada por un operador de máquina de impresión de billetes principal (operador principal) y cuenta con 4 operadores de máquina de impresión de billetes (operadores) y un oficinista de lotería. Los empleados de esta sección son

responsables de imprimir todos los billetes de los sorteos celebrados por la Lotería Tradicional. El sorteo ordinario se compone de 200,000 billetes y el extraordinario de 400,000 billetes. No obstante, previo a la impresión de billetes, los operadores deben dar mantenimiento¹³ y limpieza a la impresora de forma diaria¹⁴ y semanal.¹⁵ Cada servicio de mantenimiento completado debe anotarse en un registro o cuaderno.

Además, es necesario realizar un control de calidad para asegurarse que los billetes impresos contengan los datos correspondientes a cada sorteo¹⁶. Después de la impresión, los billetes deben ser acomodados en cajas de cartón y se debe llevar a cabo el cuadro de la producción. El cuadro de la producción requiere cumplimentar el formulario L-06-46, *Hoja de Cuadre por Caja*¹⁷ y conciliar los datos en el Sistema Integrado de la Lotería (SIL)¹⁸. Al finalizar el cuadro de los billetes impresos, las cajas deben guardarse en un espacio utilizado como bóveda dentro de la Sección de Impresión de Billetes hasta su transferencia a la Sección de Preparación de Billetes.

Las situaciones que surjan con la impresora durante la producción deben atenderse por los propios operadores. Si no pueden solucionarlo, deben notificar de inmediato al supervisor para solicitar servicio técnico y completar el formulario L-06-18, *Informe de Avería*. Este servicio técnico es provisto por la compañía a cargo del contrato de arrendamiento de la impresora.

El examen sobre el proceso de impresión de billetes reveló lo siguiente:

- 1) Falta de registro, en la bitácora o en una hoja de cotejo, de los trabajos de mantenimiento realizados (diarios y semanales) que describan, entre otras cosas: el mantenimiento¹⁹, la fecha, hora, y nombre del operador que los realizó.
- 2) Ausencia de un registro o formulario para monitorear los controles de calidad realizados, que incluya el nombre y puesto del operador a cargo, la fecha que realizó la revisión del arte y de la información contenida en los billetes a imprimir. El 19 de mayo de 2023, un operador realizó un control de calidad inadecuado para los billetes correspondientes al sorteo 273S. El precio de cada una de las fracciones era de \$2.00, pero se imprimieron 23,111 billetes con el precio de \$1.00 cada uno. Al percatarse del error, se impartieron

¹³ Un funcionamiento sin problemas sólo es posible si el mantenimiento correspondiente se realiza regularmente, de forma correcta y a conciencia. [Según nota en Manual de instrucciones, Traducción del Manual de instrucciones original, V1.0-03.2019, Capítulo 7, inciso 7.2, *Vista general de limpieza e intervalos*]

¹⁴ Limpieza de módulos [Según establecido en el Manual de instrucciones, Traducción del Manual de instrucciones original, V1.0-03.2019, Capítulo 7, inciso 7.2.1, *Plan de limpieza*]

¹⁵ Limpieza de cilindros [Según establecido en el Manual de instrucciones, Traducción del Manual de instrucciones original, V1.0-03.2019, Capítulo 7, inciso 7.2.1, *Plan de limpieza*]

¹⁶ Fecha de sorteo, fecha de venta, fecha de impresión, fecha de caducidad y el prospecto de premios del sorteo.

¹⁷ Se resta el primer número de respaldo (número de control distinto al número del billete o fracción) de la primera referencia del último número de la última referencia de esa misma caja, dando como resultado el total de billetes incluidos en ella.

¹⁸ La conciliación en SIL consiste en anotar las referencias incluidas en la caja y el programa indica el total de billetes en esa caja.

¹⁹ Limpieza de módulos o cilindros.

instrucciones de guardar los billetes y preparar la documentación necesaria para su destrucción.

- 3) Falta de un control adecuado de las cajas de billetes que se guardan en la bóveda hasta su transferencia a la Sección de Preparación de Billetes. En inspecciones oculares realizadas, el 16 de noviembre y 22 de diciembre de 2023, observamos varias paletas de carga con cajas de billetes sin tapar.

Una de las puertas de la bóveda estaba abierta y el técnico de la compañía que ofrece los servicios de mantenimiento a la impresora estaba trabajando en la referida sección sin la presencia empleados. La puerta (*rolling door*) de la bóveda no cerraba completamente y la llave permanecía en un lugar visible y accesible a cualquier persona. Esta sección es monitoreada mediante cámaras de seguridad, pero existe el riesgo de acceso sin autorización.

- 4) Deficiencias en el registro de las incidencias y solicitudes de servicios para atender averías de la impresora. Las situaciones en las que los operadores requieren de asistencia técnica por posibles averías surgidas durante el transcurso de las operaciones ordinarias no se documentan en el formulario *Informe de Averías*²⁰. Una comparación entre las averías documentadas por los operadores y las informadas por la compañía que prestó los servicios técnicos, para el periodo del 1 de enero de 2021 al 3 de octubre de 2023, demostró que se realizaron 267 servicios técnicos. Sin embargo, sólo en 41 ocasiones, equivalente al 15.36%, los operadores de la Sección de Impresión completaron los informes de averías. Esto demuestra que 226 visitas de servicio, equivalentes al 84.64%, no fueron registradas por los operadores en los informes de averías. Los operadores de la Lotería sólo registraron el 15.36% de las incidencias ocurridas.

Incidencias Reportadas		
Año	Incidencias Reportadas Negociado de la Lotería	Incidencias Reportadas Servicio Técnico
2021	1	83
2022	4	90
2023	36	94
Total:	<u>41</u>	<u>267</u>
		<u>15.36%</u>

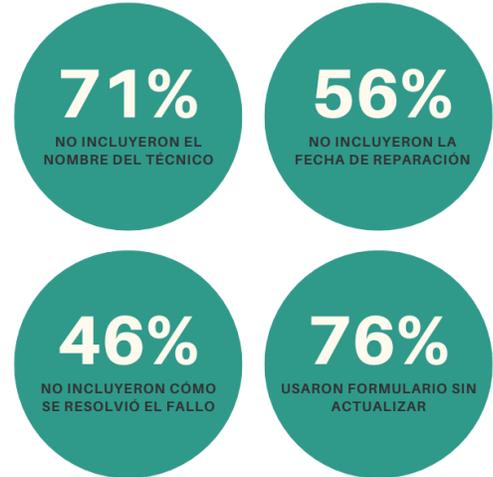
²⁰ Formulario L-06-18; Informe de Avería. Registro donde se detallan las incidencias y solicitudes de servicios para atender las fallas presentadas con la impresora.

La evaluación de los informes de averías suministrados por el personal de la Sección de Impresión de Billetes reveló lo siguiente:

- a) En 29 de los 41 informes (71%) no incluyeron el nombre del técnico que solucionó la avería.
- b) En 23 de 41 informes (56%) no incluyeron la fecha de reparación de la impresora.
- c) En 19 de 41 informes (46%) no incluyeron cómo se resolvió el fallo o problema de la impresora. (Véase Anejo 1)
- d) El formulario L-06-18, *Informe de Avería*, tiene fecha de revisión más reciente en marzo de 2021. En 31 de los 41 informes (76%) los operadores utilizaron formularios revisados en mayo de 2010. Observamos que había 2 formularios revisados en mayo de 2010, uno proveía espacio para que los operadores incluyeran el nombre del técnico y el otro no, pero se utilizaban indistintamente.

EVALUACIÓN DE INFORMES DE AVERÍAS

Se evaluaron 41 informes y se encontraron deficiencias significativas en la documentación de averías.



b. Sección de Preparación de Billetes

En la Sección de Preparación de Billetes (ensobrado) laboran 7 empleados (un oficinista de lotería principal, un oficinista de lotería I, un oficinista I y 4 oficinistas de lotería). En esta sección se reciben los billetes impresos por la Sección de Impresión de Billetes y como parte de las medidas para el control de calidad se creó el formulario L-06-07, *Control de Producción Diaria como Recibida*. El supervisor asigna los billetes a ensobrar y cumplimenta el formulario L-06-08, *Asignación de Tareas*. Antes de que los oficinistas comiencen a ensobrar, deben realizar un control de calidad a los billetes para detectar si están rotos, mutilados, descoloridos o mal cortados. Luego de ensobrados, se guardan los sobres en la bóveda de la Sección de Preparación de Billetes.

El examen sobre el proceso de ensobrado reveló lo siguiente:

- 1) No se utiliza el formulario L-06-07, *Control de Producción Diaria*, al momento de recibir los billetes impresos transferidos por la Sección de Impresión de Billetes. En entrevista formal el 15 de noviembre de 2023, a la oficinista de lotería I de la Sección de Preparación de Billetes, informó que no se utilizaba ningún documento al recibir los billetes de la Sección de Impresión de Billetes.

-
-
- 2) El control de calidad que realizan los empleados de la Sección de Preparación de Billetes para detectar billetes duplicados, rotos, mutilados, descoloridos o mal cortados, es superficial (no es una revisión minuciosa hoja por hoja).

En el Hallazgo 2, se presenta en mayor detalle el efecto de las deficiencias en el proceso de impresión y manejo de los billetes. En este hallazgo, nos limitamos a comentar que un control de calidad inexistente en algunos casos e inadecuado en otros, también influye en la duplicación de los billetes.

A continuación, presentamos algunos ejemplos de que esta práctica ya existía y continuó recurrentemente durante el período que cubrió este examen:

Del 1 de enero de 2021 al 10 de agosto de 2023, en 3 ocasiones se presentaron al cobro billetes duplicados, que el Centro de Cambio detectó como pagados.

El 19 de enero de 2024, personal de la Lotería recibió de un agente²¹, 5 billetes²² devueltos por haber sido mal cortados en el proceso de impresión. Estos no fueron detectados durante el control de calidad que realizan los empleados de la Sección de Preparación de Billetes.

El 25 de enero de 2024, personal de la Lotería recibió de un agente, 17 billetes duplicados de una agencia correspondientes al sorteo 054.

El 11 de abril de 2024, en relación con el sorteo 164, ocurrió una situación similar con 18 billetes duplicados devueltos por un agente vendedor.

El 30 de mayo de 2024, mientras auditores de la OIG realizaban un servicio de observación en la entidad, en el Sorteo 224, el director de la División de Operaciones del Negociado les entregó un billete devuelto por una agencia debido a su duplicación el 9 de mayo. Este billete correspondía al sorteo ordinario 214, realizado el 23 de mayo de 2024. La notificación a la Sección de Reimpresos y a los auditores se realizó después de la celebración del sorteo 214, y el billete en cuestión no resultó premiado. Se procedió con su destrucción.

Los auditores de la OIG observaron que el formulario L-06-43 *Resumen de Papel de Seguridad a Destruir* del sorteo 214 para el 23 de mayo de 2024, especificaba 15 billetes dañados para reimpresión y 1 billete de muestra; excluyendo los billetes duplicados que el director de la División entregó. El Negociado en ese caso no incluyó el formulario L-06-43 enmendado para añadir el billete duplicado 31174.

²¹ Vendedor de billetes de lotería autorizado.

²² 5 billetes de 25 fracciones c/u a \$1.00 por fracción = \$125.00.



La información y documentos examinados reveló lo siguiente:

- En el acuse de recibo firmado por el director de la División de Operaciones, se observó que el Billete identificado con el número 31174 del sorteo 214 de la serie B, correspondiente a la Agencia A40255 y número de resguardo 47843896, había sido devuelto el 9 de mayo de 2024, por un agente vendedor.
- El director de Operaciones, en lugar de entregarlo a la Sección correspondiente para tramitar su destrucción del 22 de mayo de 2024, retuvo el billete alegadamente en una bóveda.
- En un Acta fechada el 29 de mayo de 2024, preparada por la directora auxiliar de la Lotería y firmada por el supervisor de la Sección de Impresión de Billetes y el director de la División, se documentó que la agencia A400255 entregó 1 billete duplicado que pertenece al sorteo 214 y que se entregó a la sección de Reimpresos para su debida destrucción, en el día de hoy, 29 de mayo de 2024, después de la celebración del sorteo.
- El billete duplicado recibido el 9 de mayo correspondía destruirse antes de la celebración del sorteo 214 el 23 de mayo de 2024, durante la destrucción programada para el 22 de mayo de 2024.
- Entre el 9 de mayo (fecha en la que el agente vendedor entregó el billete al director de la División de Operaciones) y el 30 de mayo de 2024 (fecha en que los auditores

observadores entraron en conocimiento del billete duplicado a través de la información proporcionada por el propio director de la División), transcurrieron aproximadamente 21 días calendario.

Criterio

Las situaciones comentadas son contrarias al Artículo 2, inciso (f) y (g), de la Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, según enmendada, conocida como *Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico* (Ley 230 de 1974), que dispone lo siguiente:

Artículo 2. — Declaración de Política.

La política pública del Gobierno de Puerto Rico con relación al control y la contabilidad de los fondos y propiedad pública será:

(f) que exista el control previo de todas las operaciones del gobierno; que dicho control previo se desarrolle dentro de cada dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo para que así sirva de arma efectiva al jefe de la dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado. Tal control interno funcionará en forma independiente del control previo general que se establezca para todas las operaciones de cada rama de gobierno;

(g) que independientemente del control previo general que se establezca para todas las operaciones de cada rama del gobierno, los jefes de dependencia, entidades corporativas y Cuerpos Legislativos sean en primera instancia responsables de la legalidad, corrección, exactitud, necesidad y propiedad de las operaciones fiscales que sean necesarias para llevar a cabo sus respectivos programas.

Las situaciones comentadas en los **apartados a.1) al a.4)** son contrarias a lo establecido en el Artículo 3 del *Manual de Procedimiento Deberes Impresión de Billetes*, aprobado el 6 de septiembre de 2000, por el secretario auxiliar de la Lotería, que establece lo siguiente:

a. *Responsabilidad:*

El jefe/a de la Sección tiene la principal responsabilidad de implantar las normas y directrices de este procedimiento y velará por el buen funcionamiento de la Sección.

La situación comentada en el **apartado a.1)** es contraria a lo establecido en el Capítulo 7, inciso 7.2, del Manual de Instrucciones, Traducción del Manual de instrucciones original, V1.0 – 3.2019 que establecen lo siguiente:

7 Trabajos de Limpieza

7.2 Vista general de limpieza e intervalos

Nota: Esquema de mantenimiento, intervalos y cuaderno de registro

Un funcionamiento sin problemas sólo es posible si el mantenimiento correspondiente se realiza regularmente, de forma correcta y a conciencia. Se recomienda registrar en un cuaderno sencillo los trabajos de mantenimiento realizados. (Subrayado nuestro)

Además, es contraria a lo establecido en los incisos 7.2.1 y 7.3.1 del referido Manual de Instrucciones donde establece que la limpieza del módulo debe realizarse cada día y los cilindros semanalmente. Para obtener buenos resultados de producción se recomienda comprobar visualmente a diario si todas las superficies de contacto de la banda de papel están limpias. En caso de ensuciamiento debido al polvo de papel y residuos de impresión, se recomienda limpiar todos los componentes mecánicos que transportan o manipulan la banda de papel una o varias veces al día. La limpieza del módulo consiste en eliminar el polvo de papel y los residuos de impresión del interior y exterior del módulo completo utilizando una aspiradora.

Por otro lado, en el inciso 7.4.1 se establece que para limpiar los cilindros se eliminará el polvo de papel y los residuos de tóner de la polea de inversión y de la barra de inversión utilizando un trapo libre de pelusas y humedecido con un producto de limpieza (alcohol isopropílico).

La situación comentada en el **apartado a.2)** es contraria a lo establecido en el Artículo 4.7 del Manual de Procedimientos Deberes Impresión de Billetes que establece lo siguiente:

4.7 Verificación de Distribución

- *El operador deberá cumplimentar las Hojas:*
 - A) *Certificación “Quality Control”*
 - B) ...
 - C)...

Por otro lado, las situaciones comentadas en el **apartado b.** son también contrarias a lo establecido en los Artículos 3 y 4 del Procedimiento del *Manual de Procedimientos Preparación de Billetes*, aprobado el 6 de septiembre de 2000, por el secretario auxiliar de la Lotería, que establecen lo siguiente:

3. Responsabilidad

El jefe de la Sección tiene la principal responsabilidad de implantar y asegurar que el personal de la Sección ejerza sus funciones de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

4. Procedimiento

- ...
- *El supervisor o asignado busca la serie que está cuadrada en la Sección de Impresión de Billetes en la bóveda y firma la Hoja L-06-07 de Control de Producción Diaria como recibida.*
- ...
- *Cada compañera (o) de labor cuenta y verifica los billetes recibidos, los ensobra y los sellas.*
- *Si se encuentra un billete dañado se separa la agencia completa y después el encargado de la bóveda se la entrega al supervisor de la Sección de Reimpresos utilizando la forma LT-06-13, Agencias entregadas para reimprimir.*

Efecto

Las situaciones comentadas tienen el efecto de lo siguiente:

1. Son contrarias a las disposiciones citadas de la Ley Núm. 230 de 1974, del *Manual de Procedimientos Deberes de Impresión de Billetes, Manual de Procedimientos Preparación de Billetes.*
2. Impiden mantener un control adecuado del proceso de impresión y preparación de billetes.
3. Propician la comisión de errores o irregularidades sin que se puedan detectar a tiempo para corregirlos y fijar responsabilidades.
4. La falta de registro de los mantenimientos impide fijar responsabilidades en caso de posibles averías de la impresora por causa de un mantenimiento inadecuado.
5. La ausencia de un control de calidad adecuado ocasionó que se imprimieran 23,111 billetes con el precio incorrecto. Esto generó un gasto innecesario de papel, tinta y mano de obra, al tener que proceder con la destrucción de esos billetes con el precio equivocado y luego volver a imprimirlos con el precio correcto.
6. El que la puerta de la bóveda no cierre completamente, el desuso de las tapas para cerrar las cajas y la ausencia de un proceso de sellado, una vez culminada la impresión y cuadro de caja propicia que alguna persona con acceso a la bóveda sustraiga algún billete sin ser detectada su extracción para así fijar responsabilidades.
7. La falta de información en los informes de averías impide a la gerencia tomar decisiones acertadas con información precisa y completa, evaluar cómo los empleados manejan el

tiempo durante las averías y determinar el tiempo de respuesta del técnico de servicio de la compañía. Además, limita la supervisión al personal y la administración efectiva del contrato de arrendamiento de la máquina de impresión.

8. El que no se realice un control de calidad adecuado en el proceso de impresión de billetes propicia el que se impriman billetes con la información incorrecta, según comentado en el **apartado a.2)**, que podrían salir a la venta de no ser detectados por la mencionada sección o por la Sección de Preparación de Billetes con los consiguientes efectos adversos para las finanzas e imagen del Negociado. Por otro lado, de ser detectado el error una vez impresos ocasiona incrementos en gastos para el Negociado por concepto de pérdida de material (papel) y horas de labor.
9. La falta de un control de calidad adecuado en el proceso de ensobrado de los billetes, según comentado en el **apartado b.2)**, propicia que salgan a la venta billetes defectuosos o duplicados con los consiguientes efectos adversos para las finanzas, imagen y credibilidad del Negociado.
10. No se salvaguardan los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico. Las deficiencias operacionales observadas son un riesgo operacional, que se valida cada vez que billetes duplicados son excluidos de la destrucción y permite acciones contrarias a la ley por deficiencias en el control y prácticas que podrían constituir fraude.
11. Quebrantan la confianza de la ciudadanía en los procesos gubernamentales.

Causa

Las situaciones comentadas se atribuyen a lo siguiente:

1. Falta de supervisión efectiva de los funcionarios a cargo del personal responsable del proceso de impresión y preparación de billetes de la Lotería.
2. Ausencia de procedimientos actualizados que estén conformes con los cambios en las operaciones de la Sección de Impresión de Billetes, debido a la adquisición de una nueva máquina de impresión de billetes, que impiden que cada área de trabajo y empleados conozcan de antemano las acciones a tomar en los procesos que realizan para poder fijar responsabilidades sobre el mismo en caso de incumplimiento.
3. El operador principal de máquina de la Sección de Impresión de Billetes no ejerció una supervisión adecuada sobre las funciones que desempeña el personal asignado a la Sección de Impresión de Billetes.
4. La impresión de 23,111 billetes con el precio incorrecto se atribuye a que los operadores no realizaron un control de calidad adecuado.

-
-
5. No se habían realizado las gestiones necesarias para arreglar la puerta del espacio utilizado como bóveda dentro de la Sección de Impresión de Billetes de manera de restringir el acceso al área.
 6. Falta de personal en la Sección de Preparación de Billetes para realizar un adecuado control de calidad y detectar billetes duplicados, rotos, mutilados o descoloridos.

Ver las Recomendaciones 1, 2, 3 a la 7.

Comunicación Gerencial

En carta fechada el 3 y recibida el 4 de junio de 2024, el secretario interino del Departamento de Hacienda expresó lo siguiente:

a) Sección de Impresión de Billetes

- a. La Lotería tiene el compromiso de continuar trabajando sobre los controles en los procesos de impresión, preparación de billetes, entre otros, con el sentido de responsabilidad y la prontitud que ameritan.*
- b. Se incluye (ANEJO 1) Orden Administrativa 23-14, Cambios en la Estructura Organizacional de la División de Operaciones de la Lotería de Puerto Rico. Estos cambios en estructura se realizaron para garantizar el cumplimiento de las funciones y utilizar eficientemente los recursos disponibles.*
- c. Relacionado con el inciso 2, se incluye (ANEJO 2) correo electrónico con instrucciones sobre el asunto de referencia. De igual manera se trabajará un formulario para ser incluido como parte del procedimiento operacional.*

b) Sección de Preparación de Billetes

- a. Se atendieron las situaciones señaladas en este hallazgo.*
- b. En el caso del inciso 2 se incluye (ANEJO 3 y ANEJO 4) sobre comunicados enviados al personal relacionados al manejo del control de calidad.*

Determinación de la OIG

Se consideraron los comentarios del secretario, pero se determinó que el Hallazgo prevalece. Fue aceptado por la gerencia del Departamento.

Hallazgo 2 – Deficiencias en el proceso de impresión y manejo de billetes

Situación

Los operadores de máquina de impresión de billetes del Negociado tienen la responsabilidad de asegurarse de que los billetes impresos en la Sección de Impresión de Billetes estén completos y

exactos²³. Durante el proceso, la impresora podría detenerse por problemas en la configuración, en el apilador (*stacker*²⁴), en los sensores, por humedad, con el papel de seguridad, entre otros. Cuando ocurren estas situaciones, es responsabilidad de los operadores resolver el problema y reanudar la producción.

El 11 de mayo de 2023, la Oficina del Inspector General recibió el referido RDIE-1039-5902-23-54²⁵, emitido por la Oficina del Contralor de Puerto Rico sobre una querrela relacionada a alegadas irregularidades en la impresión de billetes de lotería. Según la querrela, cuando la impresora se detiene y reanuda el proceso de impresión, puede ocurrir la duplicación de billetes. La preocupación del querellante era la posibilidad de que estos billetes duplicados pudieran salir a la venta. En respuesta, mediante una carta emitida el 30 de mayo de 2023, la secretaria auxiliar del Negociado informó al entonces secretario de Hacienda que, *para que un billete sea válido debe de haber pasado el proceso completo de la cadena operacional*, que incluye desde la impresión del billete hasta los escaneos realizados por los empleados de la Sección de Preparación de Billetes y la División de Expendio.

Las pruebas y observaciones realizadas revelaron varias deficiencias significativas en el proceso de impresión de billetes que contribuyen a la recurrencia de la duplicación de billetes. Una de las principales deficiencias es la gestión inadecuada de la reanudación de la impresión. Aunque existen procedimientos claros para reanudar la impresión sin generar duplicados, como la selección manual del rango de billetes no impresos o la consulta con la secretaría auxiliar para determinar la página correcta para reanudar, los operadores a menudo ignoran estos procedimientos.

Además, se encontró que la frecuencia de billetes duplicados es alarmantemente alta. Entre enero de 2021 y agosto de 2023, 47% de los sorteos (63 de 135) incluyeron billetes duplicados. Esta alta incidencia indica que el problema no es aislado y que existe una falla sistemática en el proceso de reanudación de la impresión después de una detención de la impresora, lo que compromete la integridad del proceso de impresión.

Otro problema crítico identificado es la falta de control en la destrucción y manejo de billetes desechados. Durante la visita ocular del 16 de noviembre de 2023, se observó bolsas con fracciones de billetes que no fueron completamente trituradas cerca de la trituradora. Las pruebas realizadas también demostraron que los billetes duplicados son considerados válidos por el sistema de pago de la Lotería. El 18 de diciembre de 2023, se probó la validez de 111 billetes duplicados encontrados durante un proceso rutinario de validación. Sorprendentemente, el sistema de pago

²³ Incluyendo el número de sorteo, fecha del sorteo, costo por fracción, entre otros.

²⁴ Es la pieza (apilador) en módulo de espirales y *stack* que se coloca en la salida de prácticamente cualquier cortadora o máquina de salida a hojas estándar.

²⁵ Fecha del referido es del 11 de mayo de 2023.

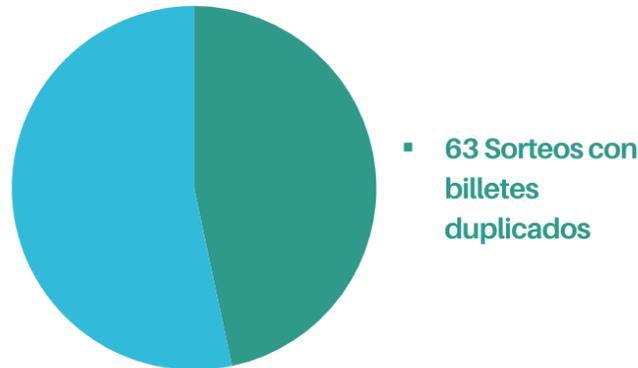
los aceptó como válidos, incluso sin haber sido escaneados por la Sección de Preparación de Billetes o la División de Expendio.

El examen del proceso de impresión de billetes reveló, específicamente, lo siguiente:

Del 1 de enero de 2021 al 10 de agosto de 2023, la Lotería celebró 135 sorteos, en 63 (47%) de éstos hubo billetes duplicados.

DUPLICADOS DE BILLETES

Del 1 de enero de 2021 al 10 de agosto de 2023, la Lotería celebró 135 sorteos, en 47% de éstos hubo billetes duplicados.



- a. Si un billete duplicado sale a la venta sin haber sido escaneado por los empleados de la Sección de Preparación de Billetes y los de la División de Expendio, y resulta premiado, la Lotería podría verse obligada a pagarlo. Esto debido a que los elementos de seguridad que contienen los billetes son incluidos durante la impresión. Cada billete duplicado es igual al original.

El 15 de noviembre de 2023, durante un procedimiento de validación rutinario, un oficinista de la Sección de Preparación de Billetes de la Lotería descubrió **111 billetes duplicados**²⁶ correspondientes al sorteo 503, programado para el 14 de diciembre de 2023. Estos billetes no fueron detectados previamente por la Sección de Preparación de Billetes, ni por la División de Expendio.

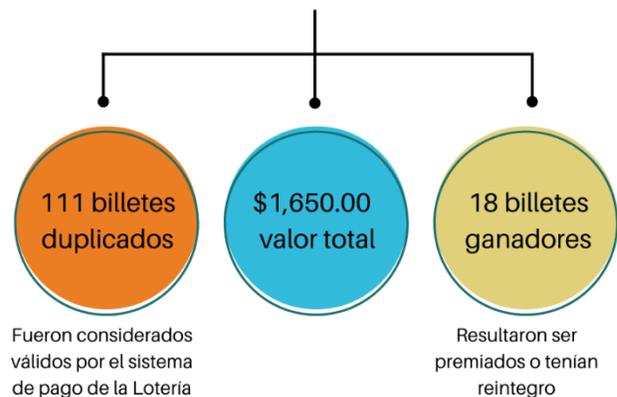
²⁶ Tres referencias completas y parte de otra.

A petición de nuestros auditores, estos billetes duplicados fueron inmediatamente retenidos y transferidos a la custodia de la Sección de Reimpresos de Billetes. Se mantuvieron bajo custodia hasta el 18 de diciembre de 2023, cuando se realizaron pruebas en la Sección de Pagos para verificar si estos billetes pudieran ser cobrados legalmente.

Las pruebas demostraron que los billetes duplicados son considerados válidos por el sistema de pago de la Lotería, incluso sin haber sido escaneados por la Sección de Preparación de Billetes o la División de Expendio. **De los 111 billetes duplicados presentados para cobro, 18 resultaron ser premiados o tenían reintegro, con un valor total de \$1,650.**

BILLETES DUPLICADOS VÁLIDOS

Las pruebas demostraron que los billetes duplicados son considerados válidos por el sistema de pago de la Lotería, incluso sin haber sido escaneados.



- b. El 24 de enero de 2023, nuestros auditores estuvieron presentes en el proceso de impresión del *Job 1* del sorteo extraordinario 194X, a celebrarse el 9 de mayo de 2024. El propósito de la prueba era corroborar si cuando la impresora se detiene los operadores pueden reanudar la impresión sin generar billetes duplicados. Para realizar la prueba, se detuvo la impresora de forma controlada. El último billete impreso en el apilador (*stacker*) fue el Núm. 49660 con el número de respaldo 45447653.

Nuestros auditores identificaron y corroboraron que los operadores conocían 2 alternativas para reanudar la producción sin generar billetes duplicados, detalladas a continuación:

- 1) Cuando la impresora se detiene, los operadores pueden localizar el número de página²⁷ del último billete impreso en el archivo PDF. Luego seleccionan en el monitor el rango de billetes no impresos. Durante el examen, se observó que la última página impresa al detener la impresora fue la 5,218 de 8,712. El operador editó el archivo para seleccionar las páginas 5,219 hasta la 8,712 para su impresión. Al reanudar la producción, el primer billete impreso tenía el número de respaldo 45447654. Esta alternativa evita que se impriman billetes duplicados.

²⁷ Se refiere a cada una de las hojas incluidas en el archivo en formato PDF que se divide en *Jobs* y *batch*.

-
-
- 2) Si la impresora se detiene, los operadores pueden informar el número de respaldo del último billete impreso a la secretaría auxiliar. Ésta puede indicarles la página para reanudar la impresión. Este procedimiento fue validado en una reunión con la secretaría auxiliar del Negociado el 25 de enero de 2024.

Sin embargo, en lugar de utilizar alguna de estas alternativas, los operadores continuaban irregularmente con los procesos de impresión simplemente pulsando "start" en el monitor de la máquina. Como resultado, se imprimían billetes duplicados.

Durante la prueba de impresión, al validar el proceso realizado por los operadores, la impresora fue detenida de manera controlada. El último billete impreso tenía el número de respaldo 45447653. Sin embargo, al reanudar la impresión utilizando el botón "start" en el monitor de la impresora, el primer billete impreso tenía el número de respaldo 45447618. Como resultado de esta reanudación irregular, se generaron 36 billetes duplicados.

- c. No se lleva un control efectivo para disponer de los billetes duplicados que son considerados desechos de producción, así como para manejar adecuadamente los billetes o fracciones que terminan en el zafacón aun conteniendo todos los elementos o características necesario²⁸. En la visita ocular realizada el 16 de noviembre de 2023, se observó que al lado de la trituradora se mantenían bolsas con fracciones de billetes que no fueron completamente trituradas. Además, en la visita ocular realizada el 29 de noviembre se encontraron billetes enteros en el zafacón de la impresora que fueron impresos el 27 de noviembre de 2023.

Criterio

La situación comentada es contraria al Artículo 2, inciso (f) y (g), de la Ley Núm. 230 de 1974, que dispone lo siguiente:

Artículo 2. — Declaración de Política.

La política pública del Gobierno de Puerto Rico con relación al control y la contabilidad de los fondos y propiedad pública será:

(f) que exista el control previo de todas las operaciones del gobierno; que dicho control previo se desarrolle dentro de cada dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo para que así sirva de arma efectiva al jefe de la dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado. Tal control interno funcionará

²⁸ Los billetes duplicados o los que caen al zafacón como desechos de producción son destruidos por los operadores en una trituradora ubicada en el espacio utilizado como bóveda en la Sección de Impresión de Billetes.

en forma independiente del control previo general que se establezca para todas las operaciones de cada rama de gobierno;

(g) que independientemente del control previo general que se establezca para todas las operaciones de cada rama del gobierno, los jefes de dependencia, entidades corporativas y Cuerpos Legislativos sean en primera instancia responsables de la legalidad, corrección, exactitud, necesidad y propiedad de las operaciones fiscales que sean necesarias para llevar a cabo sus respectivos programas.

Además, es contraria al Artículo 4, inciso 9, y al Artículo 5 del Reglamento Núm. 9315, *Reglamento para la Administración y Funcionamiento de la Lotería de Puerto Rico*, aprobado el 19 de octubre de 2021, promulgado por el Departamento de Hacienda, en los cuales se establece lo siguiente:

Artículo 4 - Facultades y Deberes del Secretario Auxiliar

El Secretario Auxiliar tendrá las siguientes facultades y deberes:

(9) Sera responsable de la emisión y distribución de los billetes de la Lotería.

Artículo 5 - Facultades y Deberes del Director Auxiliar

El Director Auxiliar sustituirá al Secretario Auxiliar en aquellos asuntos que este le delegue, así como en caso de ausencia o incapacidad temporal de este. Tendrá también todas aquellas facultades y deberes encomendados por el Secretario Auxiliar o el Secretario. Podrá también tomar juramentos en todo lo relacionado con la operación de la lotería.

Efecto

Las situaciones comentadas tienen el efecto de lo siguiente:

1. No se salvaguardan los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico.
2. Quebrantan la confianza de la ciudadanía en los procesos gubernamentales.
3. Representan una potencial pérdida de ingresos para el Negociado si billetes duplicados salen a la venta y resultan premiados. La prueba realizada por los auditores reveló que el Negociado podría haber pagado \$1,650 tanto por los billetes originales como por los duplicados, de haber salido a la venta. **[apartado b]**
4. Impactan la veracidad, transparencia y confiabilidad en el proceso de impresión y venta de los billetes de la Lotería.
5. Pueden colocar en desventaja al Negociado en caso de reclamaciones por parte de personas que compren fracciones o billetes duplicados premiados y presentados al cobro en más de una ocasión.

-
-
6. Incremento en los gastos operacionales ocasionados debido al exceso de papel descartado durante la producción, causado por la falta de protocolos efectivos para reanudar la impresión tras interrupciones.
 7. Al momento de disponer de los billetes duplicados o dañados, pueden quedar billetes sin triturar, con el riesgo de que alguno de estos salga a la venta, con los efectos adversos para la imagen pública y finanzas del Negociado.

Causa

Las situaciones comentadas se atribuyen a lo siguiente:

1. Falta de supervisión efectiva y de diligencia de los funcionarios y operadores a cargo de la impresión de billetes en el desempeño de sus funciones.
2. Los operadores no han implementado un control de calidad efectivo para asegurar que ningún billete duplicado pase a la Sección de Preparación de Billetes.
3. Ausencia de un registro adecuado que documente los billetes duplicados, fechas relevantes y responsables del proceso de destrucción.
4. Durante el proceso de trituración, se han observado prácticas inapropiadas como la inserción de más hojas de las recomendadas, lo cual compromete la eficiencia del proceso y la adecuada gestión de los desechos.

Ver las Recomendaciones 1, 2, 6 y 7.

Comunicación Gerencial

En carta fechada el 3, recibida el 4 de junio de 2024, el secretario interino del Departamento de Hacienda expresó lo siguiente:

El asunto sobre el manejo de los controles de calidad con billetes duplicados es uno que la Lotería Tradicional trabaja continuamente. Con el propósito de mitigar dicha situación, en colaboración con el equipo técnico de la compañía... se realizaron cambios en la configuración de la máquina. No obstante, estamos conscientes de la vital importancia que tiene el control de calidad por parte de los empleados de la Sección de Impresión de Billetes. Refiérase a los ANEJOS 3 y 4.

Determinación de la OIG

Se consideró el comentario del secretario, pero se determinó que el Hallazgo prevalece. Fue aceptado por la Gerencia.

Hallazgo 3 – Deficiencia en el control de acceso físico a las secciones de Impresión de Billetes, Preparación de Billetes y Reimpreso de Billetes

Situación

La secretaria auxiliar del Negociado, así como la directora auxiliar, tienen la responsabilidad de salvaguardar la pureza de los procesos de impresión, preparación y emisión de los billetes de la Lotería. El Negociado cuenta con controles físicos (tarjetas de acceso) en las puertas de las oficinas, áreas de producción y manejo de billetes para restringir el acceso a personas no autorizadas. Los accesos se otorgan luego de que se cumplimenta el formulario LT-10-03; *Solicitud o Modificación de Control de Acceso*²⁹ y es aprobado por la secretaria auxiliar o representante autorizado.

Las pruebas realizadas demostraron varias deficiencias significativas en el control de acceso físico a las áreas críticas del Negociado. En primer lugar, el Negociado no cuenta con una reglamentación formal para el control de accesos a las oficinas de la Lotería, lo que deja una brecha considerable en la seguridad operativa. **Se otorgó acceso a personas en las secciones de Impresión de Billetes, Preparación de Billetes y Reimpresión de Billetes sin una justificación clara y documentada. Algunas de estas personas con acceso no pertenecen al personal directo de las secciones y tienen acceso continuo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.** Además, se observó que los portones de las secciones de Impresión y Preparación de Billetes estaban abiertos, y la llave del candado del portón de la Sección de Impresión de Billetes estaba en un lugar visible y accesible, lo que compromete gravemente la seguridad de estas áreas. También se reportó que el código de acceso a la bóveda, donde se almacenan temporalmente los billetes ensobrados, es conocido por varias personas, lo que aumenta el riesgo de accesos no autorizados.

El examen sobre accesos otorgados reveló lo siguiente:

- a. El Negociado no cuenta con reglamentación para el control de los accesos físicos a las oficinas de la Lotería.
- b. Se otorgó acceso a un total de 36 personas a las secciones de Impresión de Billetes, Preparación de Billetes y Reimpresión de Billetes del Negociado.
- c. En la Sección de Impresión de Billetes, donde laboran 6 empleados bajo la supervisión del director de operaciones, la directora y la secretaria auxiliares, 27 de las personas con acceso (75%) no pertenecen al personal directo de la sección, y 21 de ellas (78%) tienen acceso continuo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

²⁹ El 11 de enero de 2024, la directora auxiliar certificó que, a su mejor conocimiento, y luego de verificar los archivos de la Lotería de Puerto Rico, no cuentan con un procedimiento que incluya el formulario LT-10-03; *Solicitud o Modificación de Control de Acceso*.

-
-
- d. En la Sección de Preparación de Billetes, donde trabajan 7³⁰ empleados bajo la supervisión del director de operaciones, la directora y la secretaria auxiliares, 26 de las 36 personas con acceso (72%) no forman parte del personal directo de la sección. Además, 20 de estas personas (77%) tienen acceso continuo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- e. En la Sección de Reimpresión de Billetes, donde trabajan 3³¹ empleados bajo la supervisión del director de operaciones, la directora y la secretaria auxiliares, 29 de las 36 personas con acceso (81%) no forman parte del personal directo de la sección. Además, 23 de estas personas (79%) tienen acceso continuo las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No obstante, el 2 de febrero de 2023, a una empleada de la Sección de Preparación de Billetes se le modificó el acceso³² para laborar en la Sección de Reimpresión de Billetes, otorgándole acceso al área 24 horas, 7 días a la semana.
- f. El 11 de abril de 2024, durante una inspección ocular realizada por el personal de la Oficina del Inspector General, se observó que los portones de la parte posterior de las secciones de Impresión de Billetes y Preparación de Billetes estaban abiertos. Además, la llave del candado del portón de la Sección de Impresión de Billetes estaba en un lugar visible y accesible a cualquier persona con acceso a la esa sección.
- g. En la Sección de Preparación de Billetes existe un espacio utilizado como bóveda para custodiar los billetes ensobrados antes de ser transferidos a la División de Expendio. El 15 de noviembre de 2023, una oficinista de lotería I informó que el código para acceder a la bóveda lo conocían varias personas.

Criterio

Las situaciones comentadas son contrarias al Artículo 2, inciso (f) y (g), de la Ley 230 de 1974, que dispone lo siguiente:

Artículo 2. — Declaración de Política.

La política pública del Gobierno de Puerto Rico con relación al control y la contabilidad de los fondos y propiedad pública será:

(f) que exista el control previo de todas las operaciones del gobierno; que dicho control previo se desarrolle dentro de cada dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo para que así sirva de arma efectiva al jefe de la dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo en el desarrollo del programa o

³⁰ Conforme con certificación emitida el 18 de enero de 2024, por la secretaria auxiliar de Recursos Humanos del Departamento de Hacienda. No obstante, el 2 de febrero de 2023 a una oficinista se le modificó el acceso para trabajar en la Sección de Reimpresión de Billetes. Esta evaluación se realizó conforme con la referida certificación.

³¹ Esto conforme a la certificación emitida el 18 de enero de 2024 por la secretaria auxiliar de Recursos Humanos del Departamento de Hacienda.

³² Según al Formulario LT-10-03, *Solicitud o modificación de control de acceso*.

programas cuya dirección se le ha encomendado. Tal control interno funcionará en forma independiente del control previo general que se establezca para todas las operaciones de cada rama de gobierno;

(g) que independientemente del control previo general que se establezca para todas las operaciones de cada rama del gobierno, los jefes de dependencia, entidades corporativas y Cuerpos Legislativos sean en primera instancia responsables de la legalidad, corrección, exactitud, necesidad y propiedad de las operaciones fiscales que sean necesarias para llevar a cabo sus respectivos programas.

Además, son contrarias al Artículo 4, inciso 9, y al Artículo 5 del citado Reglamento 9315, en los cuales se establece lo siguiente:

Artículo 4 - Facultades y Deberes del Secretario Auxiliar

El Secretario Auxiliar tendrá las siguientes facultades y deberes:

(9) Será responsable de la emisión y distribución de los billetes de la Lotería.

Artículo 5 - Facultades y Deberes del Director Auxiliar

El Director Auxiliar sustituirá al Secretario Auxiliar en aquellos asuntos que este le delegue, así como en caso de ausencia o incapacidad temporal de este. Tendrá también todas aquellas facultades y deberes encomendados por el Secretario Auxiliar o el Secretario. Podrá también tomar juramentos en todo lo relacionado con la operación de la lotería.

Efecto

Las situaciones comentadas tienen el efecto de lo siguiente:

1. No se salvaguardan los mejores intereses del Gobierno de Puerto Rico.
2. Impiden al Negociado ejercer un control adecuado sobre la operación y administración de los billetes de la Lotería. Esto propicia el ambiente para la comisión de errores o transacciones irregulares y otras situaciones sin que se puedan detectar a tiempo para tomar las medidas correctivas y fijar responsabilidades.
3. Da lugar a que personas no autorizadas puedan lograr acceso al área propiciando el ambiente para la comisión de irregularidades sin que se puedan detectar a tiempo para tomar las medidas correctivas y fijar responsabilidades.
4. El hecho de que el código de acceso a la bóveda donde se custodian los billetes de lotería fuera conocido por varias personas representa un grave riesgo de seguridad que compromete la integridad de los controles de acceso a un área crítica. Esta situación pone

en evidencia deficiencias en la gestión y el control de los activos del Negociado, lo cual podría tener implicaciones negativas en la eficiencia, seguridad y confiabilidad de las operaciones de la lotería.

5. Exponen al Negociado a riesgos innecesarios.

Causa

Las situaciones comentadas se atribuyen a que:

1. La secretaria y directora auxiliares se apartaron de las disposiciones citadas. El 29 de noviembre de 2023, la secretaria auxiliar certificó que *no existía reglamentación específica sobre un procedimiento de control de acceso para estas secciones. Sin embargo, las áreas están debidamente rotuladas indicando el acceso restringido.*
2. Los supervisores y empleados de las secciones de Impresión y Preparación de Billetes no se aseguraron de mantener los portones posteriores cerrados de manera de salvaguardar los activos del Negociado.
3. Falta de protocolos adecuados para la asignación, actualización y revocación de códigos de acceso de credenciales de seguridad.
4. Deficiencias en la supervisión y el control de acceso, facilitando que más personas obtuvieran conocimiento del código

Ver las Recomendaciones 1, 2, 4, 6 y 8.

Comunicación Gerencial

En carta fechada el 3, recibida el 4 de junio de 2024, el secretario interino del Departamento de Hacienda expresó lo siguiente:

- a) *Se acogen las situaciones señaladas en este hallazgo.*
- b) *En cuanto a los apartados **b, c, d y e** de este hallazgo, con el propósito de salvaguardar los mejores intereses de la Lotería Tradicional, el Departamento de Hacienda y el Gobierno de Puerto Rico, realizó una evaluación completa de los permisos de acceso físico a las áreas y los mismos fueron modificados para mantener un mejor control sobre la operación y administración de los billetes.*
- c) *En el caso del **apartado d**, debemos aclarar que la Sección de Reimpresión de Billetes cuenta con una supervisora inmediata, Oficinista de Lotería Principal. Además, aclaramos que la empleada labora en la Sección de Reimpresos, no en la Sección de Preparación de Billetes, de igual forma confirmamos que su acceso fue revisado y modificado para coincidir con su horario de trabajo.*

Determinación de la OIG

Se consideraron los comentarios del secretario, pero se determinó que el Hallazgo prevalece. Fue aceptado por la gerencia del Departamento.

Hallazgo 4 - Deficiencias relacionadas con el control de autenticación en la impresora de billetes

Situación

El uso de medidas de seguridad es importante para evitar el acceso no autorizado, divulgación, uso, daño, degradación y destrucción de la información electrónica, sus sistemas e infraestructura crítica.

El 27 de febrero de 2024, se revisó el control de acceso de los usuarios asignados a operar la impresora de billetes de la lotería en la Sección de Impresión de Billetes. La prueba reveló que no se habían configurado los controles de acceso a la impresora mediante identificación y autenticación³³ de usuario y contraseña. Este control es esencial para restringir y controlar el acceso solamente al personal autorizado a ver y utilizar la información necesaria para el desempeño de sus funciones.

El mismo día, se consultó con el representante autorizado de la compañía que formalizó el contrato de servicios de arrendamiento y mantenimiento de la impresora. Éste informó que se le podía asignar usuarios y contraseñas a los operadores de la impresora de billetes, sin incurrir en costos adicionales.

Criterio

En la Sección 3.5, incisos 3.5.7 al 3.5.10, de los *Estándares para la Seguridad Cibernética*, aprobados el 29 de octubre de 2021, promulgados por la Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS), se establece que:

3.5 Controles Adicionales de TI

3.5.7 Los privilegios de acceso de los usuarios se reevaluarán periódicamente. El acceso empleará el principio de privilegio mínimo, permitiendo a los usuarios autorizados acceder sólo a los datos y aplicaciones que son necesarios para realizar sus tareas y funciones.

³³ Significa una medida de seguridad diseñada para proteger un sistema de información y verificar la identidad de un usuario, proceso o dispositivo. A menudo, es un requisito previo para permitir el acceso y proteger los recursos en un sistema de información. [Según definido en la Sección 5, inciso 3.3 de la *Política para la seguridad cibernética*, promulgada por la Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS) el 29 de octubre de 2021]

3.5.8 *Los programas de aplicación y la información tendrán controles que incluirán mecanismos de autenticación y autorización.*

3.5.9 *Todos los mecanismos de autenticación incluirán una contraseña de no menos de ocho (8) caracteres, que incluye una combinación de números, letras y caracteres especiales.*

3.5.10 *Todas las contraseñas de las cuentas administrativas se cambiarán al menos cada cuatro (4) meses y todas las de cuentas de usuarios estándar se cambiarán cada seis (6) meses.*

Efecto

Las situaciones comentadas tienen el efecto de lo siguiente:

1. Propician que personas no autorizadas puedan lograr acceso a información confidencial y hacer uso indebido de ésta.
2. Facilitan la comisión de irregularidades y la alteración, por error o deliberadamente, de los datos contenidos en dichos sistemas sin que puedan ser detectados a tiempo para fijar responsabilidades.
3. Impiden al Negociado mantener un registro de los eventos inusuales o problemas ocurridos con la impresora que le permita tomar a tiempo las medidas correctivas y preventivas necesarias.
4. Privan a la gerencia de las herramientas necesarias para supervisar eficientemente los trabajos realizados por los usuarios, detectar el acceso y el uso indebido de la impresora.

Causa

Las situaciones comentadas se atribuyen a que los funcionarios que se desempeñaron como directores de operaciones, directores y secretarios auxiliares durante el período examinado, se apartaron de las disposiciones citadas al no asegurarse de que se pusieran en vigor todas las opciones de seguridad de acceso lógico que provee la impresora y se establecieran controles adecuados para las cuentas de acceso a ésta.

Ver las Recomendaciones 1, 2 y 9.

Comunicación Gerencial

En carta fechada el 3, recibida el 4 de junio de 2024, el secretario interino del Departamento de Hacienda, indicó lo siguiente:

- a) *Esta situación fue atendida el pasado mes de abril y todo el personal asignado a la Sección de impresión de Billetes cuenta con su usuario y contraseña.*

Determinación de la OIG

Se consideró el comentario del secretario, pero se determinó que el Hallazgo prevalece. Fue aceptado por la gerencia del Departamento.

Hallazgo 5– Falta de control con el papel de seguridad en blanco para la impresión de billetes y ausencia de mecanismos para que la Sección de Pagos pueda identificar billetes falsos

Situación

- a. Los empleados de la Sección de Impresión de Billetes son responsables de custodiar el papel de seguridad en blanco utilizado para la impresión de los billetes. Esta sección tiene una bóveda donde se almacenan tanto los rollos de papel de seguridad sin utilizar como los que se descartan en el proceso de impresión de billetes, generalmente cuando quedan aproximadamente 150 pies de papel. Estos rollos descartados se mantienen en la bóveda hasta que son destruidos en una trituradora.

El papel de seguridad, por su particularidad y diseño, debe dificultar o desalentar su uso irregular al permitir que cualquier usuario lo pueda identificar a simple vista o mediante el tacto. Sin embargo, es necesario implementar procedimientos y prácticas de control interno que permitan validar y rastrear el papel de seguridad en todas las etapas: desde su recepción, almacenaje y uso hasta su disposición final. Este control debe ser lo suficientemente riguroso para garantizar la reducción del riesgo inherente³⁴ al manejar este tipo de papel.

El examen reveló lo siguiente:

- 1) En la Sección de Impresión de Billetes no existía un control para el manejo del inventario de los rollos de papel de seguridad utilizado y descartado durante el proceso de producción. En esta sección se descarta papel de seguridad cuando:
 - Al rollo le restan 150 pies lineales, aproximadamente, por utilizarse.
 - El rollo recibido resulta con golpes o hendidura que le impidan utilizarse. En estos casos, se le eliminan los pies lineales dañados.
 - La impresora descarta el papel de seguridad en blanco a un zafacón cuando se reinicia la producción de billetes.
- 2) En la Sección de Impresión de Billetes, se retiran los rollos de papel de la impresora cuando quedan aproximadamente 150 pies lineales. En visitas a la bóveda el 7 y 22 de diciembre de 2023, se observó que los rollos de papel de seguridad descartados en el proceso de

³⁴ Se refiere al nivel de riesgo antes de aplicar medidas de mitigación o controles, que no puede ser eliminado.

impresión estaban ubicados en diferentes partes de la bóveda. Además, se observó papel de seguridad disperso en el piso de la bóveda, al lado de la trituradora, lo que aumenta el riesgo de uso inadecuado.

- b. El 5 de diciembre de 2023, se realizó una prueba en la Sección de Pagos del Negociado para evaluar la capacidad del pagador y del Sistema Integrado de Lotería (SIL) de identificar fracciones falsificadas. **Durante la prueba, el pagador aceptó y procesó las fracciones falsificadas como si fueran originales. Fue necesario que el auditor interviniera para detener la transacción antes de que se efectuara el desembolso.**

En el **Comentario Especial 2**, se incluye otra situación relacionada con la disposición de papel de seguridad adquirido previo al cambio del proceso de impresión de billetes de impresoras que utilizaban *toner* por otra que imprime los boletos mediante el método *inkjet*.

Criterion

Las situaciones comentadas son contrarias al Artículo 2 (f) de la Ley 230 de 1974, en el cual se establece lo siguiente:

Artículo 2. – Declaración de Política.

La política pública del Gobierno de Puerto Rico con relación al control y la contabilidad de los fondos y propiedad pública se declara ser:

(f) que exista un control previo de todas las operaciones del gobierno; que dicho control previo se desarrolle dentro de cada dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo para que así sirva de arma efectiva al jefe de la dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado. Tal control interno funcionará en forma independiente del control previo general que se establezca para todas las operaciones de cada rama del gobierno;

Efecto

Las situaciones comentadas tienen el efecto de lo siguiente:

1. Propiciar un ambiente que facilita el uso indebido del papel de seguridad y otras irregularidades, que no se podrían detectar a tiempo para tomar medidas correctivas y fijar responsabilidades.
2. Da lugar a que surjan irregularidades con los rollos de papel de seguridad descartado, lo que puede afectar la imagen y credibilidad de la Lotería.
3. Puede ocasionar que el Negociado realice pagos a billetes falsos que sean premiados.
4. Afecta la credibilidad y la transparencia en los procesos gubernamentales.
5. Quebranta la confianza de la ciudadanía en los procesos gubernamentales.

Causa

Las situaciones comentadas se atribuyen a lo siguiente:

1. Los funcionarios responsables no ejercieron una supervisión efectiva de las actividades y operaciones relacionadas con el manejo de los rollos de papel de seguridad, lo que resultó en un control inadecuado de los rollos descartados.
2. Falta de procedimientos actualizados y acorde con el papel que utiliza la nueva máquina de impresión de billetes.
3. Falta de adiestramiento a los empleados de la Sección de Pagos para identificar los elementos de seguridad del billete, especialmente cuando estos son falsificados.
4. Falta de herramientas adecuadas para ayudar a los empleados a identificar billetes falsificados de manera efectiva.

Ver las Recomendaciones 1, 2, 10 y 11.

Comunicación Gerencial

En carta fechada el 3, recibida el 4 de junio de 2024, el secretario interino del Departamento de Hacienda expresó lo siguiente:

La Lotería Tradicional está comprometida con tomar todas las medidas correctivas necesarias para atender estos asuntos. Estaremos evaluando alternativas para poder atender este asunto.

Determinación de la OIG

Se consideró el comentario del secretario, pero se determinó que el Hallazgo prevalece. Fue aceptado por la gerencia del departamento.

Hallazgo 6 – Reglamentación sin actualizar conforme a las leyes vigentes y los cambios administrativos, operacionales y organizacionales ocurridos en el Negociado

Situación

La secretaria auxiliar del Negociado, así como la directora auxiliar, tienen la facultad de preparar los procedimientos internos necesarios relacionados con la operación y el buen funcionamiento del Negociado. Estos deben ser aprobados por el secretario del Departamento de Hacienda.

Al 12 de diciembre de 2023, el Negociado tenía 4 procedimientos internos, correspondientes a las secciones de Impresión de Billetes, Reimpresión de Billetes, Preparación de Billetes y División de Pago. Sin embargo, estos procedimientos permanecían sin actualizar conforme a los cambios

administrativos, operacionales y organizacionales del Negociado, a pesar de que habían transcurrido 23 años desde su aprobación:

	Título del Procedimiento	Fecha de Aprobación	Tiempo vencido
1	Manual de Procedimiento Deberes de Impresión de Billetes	5 de septiembre de 2000	23 años
2	Manual de Procedimientos Preparación de Billetes	6 de septiembre de 2000	23 años
3	Manual de Procedimientos Reimpresión de Billetes	5 de septiembre de 2000	23 años
4	Manual de Procedimientos Oficial Pagador Auxiliar	28 de septiembre de 2000	23 años

Adicionalmente, el 30 de noviembre de 2020, el Negociado formalizó un contrato de servicio de arrendamiento para una máquina de impresión de billetes³⁵. No obstante, no se han revisado los mencionados procedimientos para atemperarlos a los cambios operacionales como resultado de la adquisición de la referida máquina.

criterio

El Artículo 1 de la *Ley Núm. 465* del 15 de mayo de 1947, según enmendada, conocida como *Ley para Crear la Lotería de Puerto Rico* (Ley 465 de 1947), dispone lo siguiente:

Artículo 1. – Lotería de Puerto Rico, creación.

... El Negociado de la Lotería se compondrá de un jefe, jefe auxiliar y del personal adicional que sea necesario para llenar su cometido. El jefe y el jefe auxiliar de la Lotería serán nombrado por, y desempeñarán sus cargos a voluntad de, el secretario de Hacienda de Puerto Rico.

Además, en el Artículo 4, inciso 6 y el Artículo 5 del citado Reglamento 9315 se establece lo siguiente:

Artículo 4- Facultades y Deberes del Secretario Auxiliar

El Secretario Auxiliar tendrá las siguientes facultades y deberes:

³⁵ Continuous Feed Inkjet Printer Ricoh Pro VC60000 (2Engine)

6. Preparará, para la aprobación del Secretario, los procedimientos internos necesarios para el debido funcionamiento de la Lotería.

Artículo 5 – Facultades y Deberes del Director Auxiliar

El Director Auxiliar sustituirá al Secretario Auxiliar en aquellos asuntos que éste le delegue, así como en caso de ausencia o incapacidad temporal de éste. Tendrá también todas aquellas facultades y deberes encomendados por el Secretario Auxiliar o el Secretario.

Las situaciones comentadas son contrarias al Artículo 2, inciso (f) de la Ley 230 de 1974, que dispone lo siguiente:

Artículo 2. — Declaración de Política.

La política pública del Gobierno de Puerto Rico con relación al control y la contabilidad de los fondos y propiedad pública será:

(f) que exista el control previo de todas las operaciones del gobierno; que dicho control previo se desarrolle dentro de cada dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo para que así sirva de arma efectiva al jefe de la dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado. Tal control interno funcionará en forma independiente del control previo general que se establezca para todas las operaciones de cada rama de gobierno;

Como parte de dicha política pública y como norma de sana administración y de control interno, las agencias gubernamentales deben revisar periódicamente sus normas y procedimientos y establecer aquellas que sean necesarias para el control adecuado de sus operaciones.

Efecto

La situación comentada tiene el efecto de lo siguiente:

1. No le permite a los funcionarios y empleados contar con la reglamentación actualizada y que esté cónsona con los cambios administrativos, operacionales y organizacionales del Negociado.
2. Impide que cada área de trabajo y empleados conozcan de antemano las acciones a tomar en el proceso de los cuales son responsables para poder fijar responsabilidades sobre el mismo.
3. Propicia que no se observen procedimientos uniformes ni adecuados para regir las operaciones, con los consiguientes efectos adversos para el Negociado.

-
-
4. Impide a los funcionarios y empleados del Negociado ejercer un control adecuado sobre sus operaciones durante el proceso de impresión, reimpresión y preparación de los billetes de la Lotería.
 5. Facilita el ambiente para la comisión de errores o irregularidades sin que se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades.

Causa

La situación comentada se atribuye a falta de revisión por parte de la secretaria y la directora auxiliares al no someter a tiempo para revisión y aprobación del secretario de Hacienda los procedimientos de impresión, reimpresión y preparación de billetes para atemperarlo a los cambios que han surgido con la adquisición de un nuevo equipo para la impresión de los billetes de la Lotería.

Ver las Recomendaciones 1 y 4.

Comunicación Gerencial

En carta fechada el 3, recibida el 4 de junio de 2024, el secretario interino del Departamento de Hacienda expresó lo siguiente:

Como parte de nuestro Plan Estratégico 2021-2024, se encuentra incluida la meta de revisión y actualización o creación de manuales de procedimientos para todas las áreas de la Lotería, tanto operacionales como administrativas. Actualmente, contamos con un 65% de los borradores de procedimientos preparados, listos para revisión final y a ser sometidos a nuestro Centro de Excelencia Operacional del Departamento para el trámite de evaluación y aprobación correspondiente.

Determinación de la OIG

Se consideró el comentario del secretario Interino, pero se determinó que el Hallazgo prevalece. Fue aceptado por la gerencia del Departamento.

COMENTARIO ESPECIAL

En esta sección se podrán comentar situaciones que no necesariamente están directamente relacionadas con las operaciones de la entidad intervenida, las cuales pueden constituir violaciones de leyes o de reglamentos, que afectan el erario, el servicio público y la confianza que los ciudadanos depositan en las entidades del Gobierno de Puerto Rico.

Comentario Especial 1 - Prácticas para constituir quorum que crean tendencias incompatibles con la reglamentación relacionada a la operación de la junta de sorteos

Situación

El Negociado de la Lotería realiza sus sorteos semanales supervisados por una Junta de Sorteo (Junta) compuesta por 3 personas con la función por ley, de organizar, dirigir e inspeccionar esos trabajos. Los miembros deben ser personas de buena reputación y aptas para el desempeño de sus funciones y no pueden ser funcionarios de agencias, corporaciones o municipios. Según el Reglamento 9315, el secretario auxiliar debe designar al menos 2 miembros suplentes para actuar en sustitución de los miembros titulares.

Entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2023, la Junta se constituyó en 155 ocasiones para supervisar igual número de sorteos. Mediante un acuerdo colaborativo³⁶, la OIG realizó los servicios de observador.

Al analizar los sorteos en los que la Junta se constituyó sin la totalidad de sus miembros, se descubrió que, en 46 de los 155 sorteos, la Junta se constituyó con sólo dos de sus miembros, a pesar de la disposición reglamentaria de convocar a los suplentes.

La tendencia observada muestra un promedio del 30% de los sorteos realizados con una Junta incompleta en los 3 años analizados. A continuación, se presenta la distribución y promedio por año:

Sorteos celebrados sin la composición de la Junta			
Año	Total, sorteos por año	Juntas constituidas por 2 de los 3 miembros	Promedio (%)
2021	52	17	33 %
2022	51	15	29 %
2023	52	14	27 %
Total	155	46	30 %

El 27 de marzo de 2024, solicitamos información a la secretaria auxiliar para analizar esta tendencia, considerando que la reglamentación vigente permite nombrar a miembros suplentes para garantizar que la Junta se constituya siempre con los 3 miembros requeridos.

³⁶ Según Acuerdos Colaborativos para los años 2022, 2023 y 2024, con el Departamento de Hacienda y la Oficina del Inspector General de Puerto Rico desde el 2019 al presente, con el propósito de 1) certificar que el proceso de sorteo semanal de la Lotería de Puerto Rico se realice de acuerdo a las leyes y reglamentos aplicables; 2) destruir sellos de rentas internas de uso general y adquiridos por internet; 3) decomiso o subastas de bienes confiscados; y 4) monitoreo u observación en los procesos de la destrucción de los billetes de la Lotería de Puerto Rico no vendidos.

El 2 de abril de 2024³⁷, la secretaria auxiliar certificó, que *a cada miembro se le envía con un mes de anticipación una carta por cada sorteo notificándole de su selección como miembro y orientándole a donde llamar de no poder participar. Además, antes de comenzar el proceso de sorteo se registra la asistencia de todos los participantes del proceso.*

Respecto a las acciones tomadas cuando no están presentes los tres miembros, la secretaria auxiliar indicó que, *se entiende como quorum necesario el principio de mayoría simple. También que, en caso de una mayoría simple, se registra en el documento de asistencia de estos y se continúa con el proceso del sorteo.*

El concepto quorum para certificar que la Junta está constituida y se puede celebrar el Sorteo, de mayoría simple al que se refiere la secretaria auxiliar surge de las reglas de procedimiento parlamentario³⁸ y son de uso general por las juntas y procesos parlamentarios cuando no existe otro criterio, o la ley y la reglamentación no son específicas en alguno de sus artículos. Sin embargo, el Artículo 9 de la Ley 465 de 1947 establece que la Junta de Sorteo debe estar compuesta por 3 miembros en propiedad, y el Reglamento 9315 añade que el secretario auxiliar debe designar al menos 2 miembros suplentes.

El 15 de mayo de 2024, la secretaria auxiliar certificó que *a la fecha no contamos con miembros suplentes disponibles para actuar en sustitución de los miembros de la Junta de Sorteo, debido a difícil reclutamiento.*

Criterio

Las situaciones comentadas son contrarias al Artículo 9 de la Ley Núm. 465 del 15 de mayo de 1947, según enmendada, conocida como *Ley para Crear la Lotería de Puerto Rico*, que dispone lo siguiente:

Artículo 9. — Junta de Sorteo, requisitos.

Cada sorteo será organizado, dirigido o inspeccionado por una Junta de Sorteo que se compondrá de tres personas de buena reputación y aptas para el desempeño de sus funciones, quienes no podrán ser funcionarios o empleados de las agencias, corporaciones o municipios del Estado Libre Asociado o del Gobierno de los Estados Unidos de América y que serán designadas por el Director del Negociado de la Lotería, por lo menos con tres (3) días de antelación a aquél en que se verifique el sorteo.

³⁷ Certificación expedida el 2 de abril de 2024 por la secretaria auxiliar del Negociado de la Lotería Tradicional de Puerto Rico.

³⁸ El Manual de Procedimiento Parlamentario, Edición Revisada, Ediciones de la Universidad de Puerto Rico para el año 2009 del autor Reece B. Bothwell define el término *Mayoría Simple* como: *la constituye más de la mitad de los votantes, esto es, de los que participan en la votación.*

Además, son contrarias al Artículo 34 del citado Reglamento Núm. 9315, en el cual se establece lo siguiente:

Artículo 34 – Junta de Sorteo

Cada sorteo será inspeccionado por una Junta de Sorteo que se compondrá de tres (3) personas de buena reputación y aptas para el desempeño de sus funciones. Serán designadas por el Secretario Auxiliar por lo menos con tres (3) días de antelación a la fecha en que habrá de verificarse el sorteo. El Secretario Auxiliar designará por lo menos dos (2) miembros suplentes para actuar en sustitución de los miembros en propiedad, según se dispone más adelante. El Secretario Auxiliar nombrará a uno de los miembros como Presidente de la Junta de Sorteos.

Efecto

La situación comentada tiene el efecto de lo siguiente:

1. Impide al Negociado ejercer un control adecuado sobre la organización, dirección e inspección de los sorteos por parte de la Junta.
2. Afecta la credibilidad y confiabilidad de los ciudadanos en el proceso de la celebración de los sorteos.
3. La ausencia del tercer miembro afecta la toma de decisiones, toda vez que sólo permite determinaciones en las que los 2 miembros restantes estén de acuerdo.
4. Crear una tendencia que puede perpetuarse, llevando a una normalización de prácticas que no cumplen con la reglamentación establecida.
5. Pone en desventaja al Negociado en caso de reclamaciones.

Causa

La situación comentada se atribuye a que la secretaria auxiliar no realizó los esfuerzos necesarios para lograr nombrar y tener disponibles los miembros suplentes, para que, en ausencia de alguno de los miembros en propiedad, actuaran en sustitución de éstos. Esta falta de acción ha llevado a una dependencia de las reglas de procedimiento parlamentario en lugar de adherirse estrictamente a los requisitos específicos establecidos por la Ley 465 de 1947 y el Reglamento 9315.

Ver las Recomendaciones 1, 12 y 13.

Comunicación Gerencial

En carta fechada el 3, recibida el 4 de junio de 2024, el secretario interino del Departamento de Hacienda expresó lo siguiente:

La Lotería Tradicional se encuentra en una búsqueda continua de reclutar nuevos miembros para la Junta. Sin embargo, estas posiciones son de difícil reclutamiento, tal como especifica el comentario especial en el informe. No obstante, actualmente se encuentran en el desarrollo de un plan agresivo para buscar alternativas que puedan facilitar el reclutamiento para cumplir con la reglamentación vigente.

Determinación de la OIG

Se consideró el comentario del secretario, pero se determinó que el Hallazgo prevalece. Fue aceptado por la Gerencia del Departamento.

Comentario Especial 2 – Falta de control relacionado con la destrucción de 7 rollos de papel de seguridad preimpreso para el Sorteo Ordinario Núm. 220

Situación

En enero de 2020, el Negociado comenzó con un proyecto para implementar soluciones que mejorarán el proceso de composición del billete e incorporar elementos de seguridad a la imagen de impresión. Como parte de este proyecto, se migró de la tecnología de impresión basada en “toner” a la de impresión digital a color basada en tinta (*inkjet*). Previo a la migración, el Negociado había adquirido 10 rollos de papel de seguridad preimpreso para los billetes de lotería del Sorteo Ordinario Núm. 220, pero con el cambio de tecnología, estos rollos quedaron sin utilidad.

El 28 de septiembre de 2020, una vez concluida la migración, el Negociado comenzó a imprimir billetes de lotería³⁹ con la nueva tecnología. El primer sorteo impreso fue el Sorteo Ordinario Núm. 200, celebrado el 8 de octubre de 2020.

El 16 de febrero de 2024, a solicitud del Negociado, los auditores de la OIG realizaron una observación del proceso de destrucción de 3 rollos de papel de seguridad preimpreso adquiridos para el Sorteo Ordinario Núm. 220. Durante esta observación, compararon la cantidad de rollos a destruir contra la cantidad especificada en el manifiesto de embarque y detectaron que 7 de los 10 rollos adquiridos habían sido destruidos previamente por personal del Negociado sin la presencia de un auditor. Esta situación se comentó en el Informe OIG-SE-24-110, *Informe de Servicios a Entidades*, del 21 de mayo de 2024, relacionado con la *Destrucción de Papel de Seguridad Preimpreso Xerox*.

³⁹ La nueva impresora utiliza papel de seguridad no preimpreso y los números de respaldo de los billetes, son impresos secuencialmente mediante la propia configuración de la impresora.

En el Hallazgo 5 – *Falta de controles con el papel de seguridad en blanco para la impresión de billetes y ausencia de mecanismos para que la Sección de Pagos pueda identificar billetes falsos* se incluyen otras situaciones relacionadas con el manejo del papel de seguridad.

Criterio

La situación comentada es contraria al Artículo 2 (f) de la Ley 230 de 1974, que dispone lo siguiente:

(f) que exista el control previo de todas las operaciones del gobierno; que dicho control previo se desarrolle dentro de cada dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo para que así sirva de arma efectiva al jefe de la dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado. Tal control interno funcionará en forma independiente del control previo general que se establezca para todas las operaciones de cada rama de gobierno;

Efecto

La situación comentada tiene el efecto de lo siguiente:

1. La posibilidad de que el papel de seguridad no haya sido destruido adecuadamente y pueda ser utilizado para fines fraudulentos.
2. Comprometer la transparencia del proceso, generando dudas sobre la correcta ejecución de la destrucción del papel de seguridad.
3. Propiciar un ambiente para el uso indebido del papel de seguridad y otras irregularidades que no se puedan detectar a tiempo para tomar medidas correctivas y fijar responsabilidades.

Causa

La situación comentada se atribuye a que los supervisores del personal que labora en la Sección de Impresión de Billetes, en funciones a la fecha de la destrucción de los referidos rollos de papel de seguridad, no ejercieron una supervisión efectiva de las operaciones que estos realizaban relacionadas con la administración del papel de seguridad preimpreso para la impresión de los billetes.

Ver las Recomendaciones 1, 2, 7 y 10.

Comunicación Gerencial

Este comentario especial surgió después de la emisión de la carta a la gerencia. Está relacionado con otro Informe de Servicios a Entidad número OIG-SE-24-110, fechado el 21 de mayo de 2024, para el que la secretaria auxiliar suministró sus comentarios en carta fechada el 4 de junio de 2024.

Los comentarios de la secretaria auxiliar corresponden al *Comentario 1* de ese informe titulado *Deficiencia relacionada con la destrucción del papel de seguridad sobrante*:

...la OIG realizó la Intervención SE-024-24-072 con el propósito de observar, verificar y certificar el proceso relacionado a la destrucción de tres (3) rollos con 66,578 hojas de papel de seguridad preimpreso que se utilizaban en el 2020 en las máquinas de impresión Xerox. Agradezco la diligencia con la que su grupo de auditores realizó la intervención solicitada por la Lotería de Puerto Rico para el manejo y la destrucción de este sobrante de papel.

Comentario 1 - Deficiencia relacionada con la destrucción del papel de seguridad sobrante.

Se acepta el comentario señalado. Se remitió una carta al Supervisor de la Sección de Impresión, recordando el proceso establecido y la necesidad de que este se realice con la presencia de los auditores de la OIG. Además, se le apercibió de sus responsabilidades de supervisión efectiva de las operaciones que se realizan en lo relacionado con la administración del Papel de Seguridad para la impresión de billetes.

Determinación de la OIG

Se consideró el comentario de la secretaria auxiliar, pero se determinó que el comentario prevalece. La situación comentada es similar y fue aceptada por la gerencia del Negociado en el Informe OIG-SE-24-110.

COMUNICACIÓN GERENCIAL

El borrador de los hallazgos de este examen se sometió para comentarios mediante carta del 23 de mayo de 2024, al secretario interino del Departamento de Hacienda, quien suministró sus comentarios a los hallazgos mediante comunicación recibida el 4 de junio de 2024. Los comentarios recibidos se consideraron en la redacción final de este informe.

La OIG está comprometida con velar que las recomendaciones sean debidamente cumplimentadas e implantadas y continuará trabajando con el Departamento de Hacienda en aras de continuar promoviendo una sana administración.

RECOMENDACIONES

Al Secretario del Departamento de Hacienda

1. Instruir por escrito y documentar las instrucciones que sean necesarias para asegurar que la secretaria auxiliar del Negociado de la Lotería de PR cumpla de manera oportuna con las recomendaciones 2 a la 13. **[Hallazgos 1 al 6 y Comentarios Especiales 1 y 2]**

A la secretaria auxiliar del Negociado de la Lotería

2. Atender en el tiempo establecido los requerimientos de la Orden emitida el 10 de septiembre de 2024. **[Hallazgos 1 al 5 y Comentario Especial 2]**
3. Impartir instrucciones, documentar y asegurarse que el director de la División de Operaciones ejerza una supervisión efectiva sobre el operador de máquina principal de la **Sección de Impresión de Billetes**, para asegurar que se completen las acciones correctivas en el control interno y de calidad que se detallan a continuación, de manera que:
 - Se establezca el uso de un registro, bitácora o hoja de control de calidad que provea para el nombre y la fecha del operador que realizó la revisión del arte, con la información contenida en el billete y la del cuadro de producción. **[Hallazgo 1.a.2)]**
 - El operador a cargo del control de calidad se asegure de ser el único interventor a cargo de realizar y documentar el cuadro de producción. **[Hallazgo 1.a.2)]**
 - El operador de máquina principal se asegure diariamente de revisar y confirmar mediante su firma que todos los registros contengan la información completa, al día, incluyendo los formularios necesarios para documentar los trabajos cumpliendo con el control de calidad. Deficiencias o incumplimiento cabal se considerará causa para procesamiento administrativo. **[Hallazgo 1.a.1), a.2) y a.4)]**
4. Revisar, actualizar o establecer los procedimientos que sean necesarios, conforme con la ley vigente y a los cambios administrativos, operacionales y organizacionales del Negociado de la Lotería. En aquellos que corresponda, deben someterse a la consideración y aprobación del secretario de Hacienda. La revisión deberá incluir los formularios debidamente codificados y atemperados a los cambios operacionales incluyendo los comentados en los **hallazgos 1, 3 y 6**, para asegurar cumplir con lo siguiente:
 - Un procedimiento que sirva de control interno para el manejo de cada caja de billetes a ingresar en la bóveda hasta su transferencia a la Sección de Preparación de Billetes. El procedimiento debe incluir el método para tapar y sellar las cajas, de manera que impida acceder a su contenido una vez sellada. En caso de tener que abrirlas, será necesario que

se les adhiera a las cajas una hoja de control que incluya: la descripción del contenido, fecha y firma del operador que la selló y certifica su contenido. Deficiencias o incumplimiento cabal se considerará causa para procesamiento administrativo. **[Hallazgo 1.a.3)]**

- Un procedimiento que sirva de control para los accesos a las bóvedas y se realicen las gestiones necesarias para arreglar la puerta de la bóveda que se encuentra averiada. El procedimiento debe incluir criterios para el control y custodia de las llaves, códigos de acceso y su sustitución cuando haya riesgo de seguridad. Deficiencias o incumplimiento cabal se considerará causa para procesamiento administrativo. **[Hallazgo 1.a.3)]**
- Un procedimiento que contenga las normas y controles que regirán la otorgación de accesos físicos (tarjetas de accesos) a las Secciones de Impresión, Preparación y Reimpresión de Billetes del Negociado de la Lotería. **[Hallazgo 3.a.]**
- Entregar una copia de los procedimientos internos a cada empleado por sección de trabajo con las hojas de trámite que validen el nombre, puesto y fecha en que se recibió. **[Hallazgo 1, 3 y 6]**

5. Inmediatamente, impartir instrucciones documentar y asegurarse que cuando surjan averías, el operador principal de máquinas de impresión, cumplimente en su totalidad el Informe de Averías asegurándose de incluir:

- El nombre del operador que solicitó el servicio y del técnico que realizó o brindó servicio de apoyo técnico. **[Hallazgo 1.a.4) a)]**
- Fecha y hora en que se solicite y se realice el servicio técnico, de manera que se pueda determinar las horas productivas que tardó el técnico. **[Hallazgo 1.a.4) b)]**
- Estatus del servicio informado por el técnico, clasificado por concepto. Por ejemplo: mantenimiento, reparación, piezas, otros especificados. **[Hallazgo 1.a.4) c)]**
- Deficiencias o incumplimiento cabal que se considerará causa para procesamiento administrativo.
- Debe asegurarse, además, utilizar la versión revisada más reciente del Formulario L-06-18. **[Hallazgo 1.a.4). d)]**

6. Inmediatamente, impartir instrucciones documentar y asegurarse que el director de la División de Operaciones supervise eficazmente al oficinista de lotería principal de la **Sección de Preparación de Billetes**, para que:

- Se complete el Formulario L-06-07, Control de Producción Diaria, al momento de recibir los billetes impresos de la Sección de Impresión de Billetes para garantizar que la transferencia cumpla con todos los criterios de control interno aplicables y permita

identificar al empleado a cargo de realizar la transferencia y al receptor, sus firmas, puestos, hora de la transferencia y fecha. Deficiencias o incumplimiento cabal se considerará causa para procesamiento administrativo **[Hallazgo 1.b.1)] [Hallazgo 2]**

- Los empleados de la Sección de Preparación de Billetes realicen un control de calidad adecuado, de manera que no se repitan situaciones como las comentadas. Deficiencias o incumplimiento cabal se considerará causa para procesamiento administrativo. **[Hallazgo 1.b.2].**
- Se limite la otorgación del código de acceso a la bóveda donde se archivan los sobres que contienen los billetes de las agencias únicamente al personal estrictamente necesario de la Sección de Preparación de Billetes. Deficiencias o incumplimiento cabal se considerará causa para procesamiento administrativo. **[Hallazgo 3.g.]**

7. Identificar el recurso humano necesario para lograr cumplir con las recomendaciones incluidas en este informe y asegurar que se tomen los adiestramientos para ejercer el control de calidad que facilite evitar la emisión de billetes duplicados. Entre las acciones correctivas que sea necesario establecer, dar prioridad a las siguientes:

- Instruir a los operadores de la Sección de Impresión de Billetes a que sean diligentes en el cumplimiento del deber al realizar sus funciones de manera que se descontinúe la práctica de clasificar los billetes, fracciones o impresiones en el papel con errores o duplicados como desechos de producción. La destrucción de papel impreso deberá realizarse posterior al cuadro de producción y en presencia de los auditores de la OIG. Deficiencias o incumplimiento cabal se considerará causa para procesamiento administrativo. **[Hallazgos 1.a.2 y 2.c)]**
- Los billetes o fracciones autorizados a destruir deberán quedar completamente inservibles. Deficiencias o incumplimiento cabal se considerará causa para procesamiento administrativo. **[Hallazgos 1.a.2 y 2.c)]**
- Cada vez que el proceso de impresión de billetes se detenga por cualquier razón, los operadores de máquina de impresión evitarán la duplicación de billetes al reanudar la producción. Será obligatorio verificar, y de ser necesario, establecer o restablecer el número que corresponda para mantener la secuencia de los billetes, antes de reanudar la impresión. **[Hallazgo 2] [Comentario Especial 2]**
- Debe evitarse la impresión de billetes duplicados por cualquier razón. Sin embargo, en caso de ocurrir será necesario establecer un registro de billetes duplicados. Este registro deberá contener entre otras cosas, el nombre y fecha del operador a cargo del proceso de producción o impresión de billetes y una explicación detallada de la situación por la que se imprimieron, con información suficiente que se pueda validar. El incumplimiento con la implantación de este registro se considerará causa suficiente para determinar

incumplimiento con el PAC. Será responsabilidad del operador de máquina principal la revisión y validación diariamente para asegurar el cumplimiento continuo. **[Hallazgo 2.c)]**

8. Inmediatamente, impartir instrucciones documentar y asegurarse de restringir el acceso físico mediante el uso adecuado de las tarjetas de acceso a cada una de las secciones operacionales, de manera de que sólo se ingrese, mediante tarjeta de identificación codificada. El acceso deberá estar limitado sólo para los empleados asignados a la sección, el personal que los supervisa y a los que auditan para: **[Hallazgo 3. b, c, d y e]**
 - Asegurar que los portones posteriores de las secciones de Impresión y Preparación de Billetes se mantengan cerrados. En caso de transferencia de las cajas billetes entre las referidas secciones y otras gestiones laborales que ameriten la apertura de los portones, asegurar vigilancia física en las puertas de acceso. Además, se establezca un registro donde se documenten las razones por las cuales se requiere las aperturas de los mencionados portones. **[Hallazgo 3.f.]**
 - Establecer un control para la custodia de las llaves del portón posterior de la Sección de Impresión de Billetes. **[Hallazgo 3.f.]**

9. Inmediatamente, impartir instrucciones, documentar y asegurarse de implementar un control de autenticación para el acceso a los sistemas de información relacionados con la impresión de los billetes de la Lotería, incluyendo el Sistema Integrado de la Lotería (SIL). Requerir se asignen los usuarios y contraseñas a los operadores de la Sección de Impresión de Billetes y las modificaciones en las políticas de seguridad necesarias para:
 - Activar la opción de expiración de contraseñas cada 90 días a todas las cuentas de acceso de los usuarios. **[Hallazgo 4]**
 - Configurar la opción para deshabilitar las cuentas de acceso luego de tres intentos fallidos de conexión al sistema. **[Hallazgo 4]**
 - Establecer un mínimo de ocho caracteres para la utilización de contraseñas. **[Hallazgo 4]**
 - Requerir que las contraseñas sean combinaciones alfanuméricas. **[Hallazgo 4]**

10. Inmediatamente, impartir instrucciones, documentar y asegurarse de establecer los controles internos necesarios para contabilizar y documentar los rollos de papel adquiridos, almacenados y descartados, incluyendo los utilizados en el proceso de producción, para evitar posibles irregularidades y uso indebido con el papel de seguridad, incluyendo lo siguiente: **[Hallazgo 5)] [Comentario Especial 2]**

-
- Comenzar el proceso para adquirir un papel para imprimir billetes de lotería que cumpla con las características de seguridad probadas, tales como marca de agua (watermark), prenumeración, hilos de seguridad o tintas invisibles, para que los oficiales pagadores puedan identificarlas con facilidad. **[Hallazgo 5]**
 - Establecer controles necesarios para documentar el manejo de papel de seguridad que el operador descarta cuando el rollo sufre algún daño o se descarta de la línea de producción para evitar posibles irregularidades con el papel de seguridad. **[Hallazgo 5.a.1]**
 - Identificar un lugar dentro de la bóveda para la ubicación de los rollos de papel de seguridad descartados en el proceso de producción hasta ser destruidos para evitar posibles irregularidades. **[Hallazgo 5.a.2]**
11. Implementar un plan de adiestramientos al personal de la Sección de Pagos, para que puedan identificar los elementos de seguridad en un billete. Proveer las herramientas necesarias para que los pagadores puedan identificar los elementos de seguridad de un billete. **[Hallazgo 5.b.]**
 12. Inmediatamente impartir instrucciones, documentar y asegurarse que la Junta de Sorteo se constituya con sus 3 miembros en propiedad. Cualquier situación que impida cumplir a cabalidad con esta recomendación deberá constar en las actas e incluir la certificación, evidencia testimonial y documental que corresponda para que la OIG o cualquier evaluador externo al Negociado pueda validar este escenario. El incumplimiento con esta recomendación se considera suficiente para que la OIG proceda administrativamente contra los funcionarios responsables. **Comentario Especial 1**
 13. Nombrar inmediatamente los miembros suplentes requeridos para corregir la deficiencia comentada y someter a la aprobación del secretario un procedimiento con criterios sencillos pero suficientes para que la Junta de Sorteo pueda convocar a los miembros suplentes y lograr su disponibilidad. Este procedimiento debe incluir aquellas gestiones a realizar para mantener los miembros suplentes suficientes para sustituir a los miembros en propiedad y evitar situaciones como las señaladas en el **Comentario Especial 1**.

La cantidad de miembros tendrá que ser la suficiente para cumplir sin demora con el criterio de los 3 miembros especificados en la *Ley Núm. 465-1947 Artículo 9* y garantizar que puedan ser convocados y presentes para lograr que la Junta de Sorteo pueda constituirse en primera instancia con sus 3 miembros en propiedad y en última instancia con los miembros suplentes. El incumplimiento con esta recomendación se considera suficiente para que la OIG proceda administrativamente contra los funcionarios responsables. **Comentario Especial 1.**

La secretaria auxiliar del Negociado de la Lotería debe proceder con las acciones correctivas de estas recomendaciones a partir del día siguiente al recibo de la solicitud del Plan de Acción

Correctiva (PAC). El incumplimiento con esta recomendación será considerado como criterio suficiente para iniciar un proceso administrativo conforme con la Ley 15-2017, “Ley del Inspector General de Puerto Rico” y sus reglamentos. Independientemente a la documentación suministrada por el Negociado, durante el seguimiento al PAC, los auditores de la OIG realizarán visitas sin aviso previo para validar o confirmar el cumplimiento o determinar incumplimiento con el PAC.

CONCLUSIÓN

La evaluación realizada a los documentos, y la información recopilada durante el examen, revelaron numerosas deficiencias significativas en los controles internos del Negociado de la Lotería de Puerto Rico. Estas deficiencias abarcan desde la falta de reglamentación formal para el control de accesos físicos y control de autenticación de sistemas, hasta la inadecuada gestión del papel de seguridad y la duplicación de billetes en los procesos de impresión. También se ha observado incumplimiento en la constitución del quórum de la Junta de Sorteo, lo que compromete la integridad de los sorteos.

Es esencial que la gerencia del Negociado y los empleados concernidos tomen acciones correctivas inmediatas para abordar estas deficiencias. La implementación de controles más rigurosos, la actualización de procedimientos internos y la capacitación adecuada del personal son fundamentales para fortalecer la seguridad y la transparencia de las operaciones. Además, se requiere una supervisión efectiva para garantizar que los procesos se realicen conforme a las normativas establecidas y para prevenir posibles irregularidades.

Conforme a lo establecido en el Artículo 17 de la Ley Núm. 15-2017, antes citada, se remite el presente informe a la autoridad nominadora para que inicie las medidas correctivas pertinentes al incumplimiento con procedimientos internos por parte de sus empleados y notifique a la OIG las acciones tomadas para garantizar el fiel cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables. El incumplimiento con tomar medidas correctivas ante las situaciones aquí señaladas podría ocasionar la imposición de multas y procesos administrativos.

APROBACIÓN

El presente informe es aprobado en virtud de los poderes conferidos por la Ley Núm. 15-2017, antes citada. Será responsabilidad de los funcionarios, empleados o cuerpo rector del gobierno de cada entidad, observar y procurar por que se cumpla cabalmente con la política pública. De igual forma, establecer los controles y mecanismos adecuados para garantizar su cumplimiento. Será el deber, además, de cada uno de estos y de los demás funcionarios y servidores públicos, el poner en vigor las normas, prácticas y estándares que promulgue la OIG, así como de las recomendaciones, medidas y planes de acción correctiva que surjan de las evaluaciones.

Hoy, 10 de septiembre de 2024, en San Juan, Puerto Rico.



Ivelisse Torres Rivera, CFE, CIG
Inspectora General



Pablo L. González Flores, CISA, CFE
Director del Área de
Pre-Intervención y Exámenes

ANEJO 1

Anejo 1 - Información sin incluir en los informes de averías						
	Fecha Informe Avería	Hora del servicio	Fecha Revisión del Formulario Utilizado	Nombre del Técnico - Sin Incluir	Fecha de Reparación - Sin Incluir	Cómo se resolvió el fallo - Sin Incluir
1	28-Feb-23	11:41	Marzo/2021	✓	✓	✓
2	3-Mar-23	9:28	Marzo/2021	Incluido	Incluido	Incluido
3	7-Feb-23	10:30	Marzo/2021	✓	✓	✓
4	10-Feb-23	2:00	Marzo/2021	✓	Incluido	✓
5	7-Mar-23	7:38	Marzo/2021	✓	Incluido	✓
6	4-Apr-23	10:30	Marzo/2021	✓	Incluido	✓
7	27-Apr-23	9:05	Mayo/2010	✓	✓	✓
8	5-Jul-23	10:20	Mayo/2010	✓	Incluido	Incluido
9	12-Jul-23	7:56	Mayo/2010	Incluido	Incluido	Incluido
10	14-Aug-23	11:02	Mayo/2010	Incluido	Incluido	Incluido
11	5-Sep-23	8:41	Mayo/2010	Incluido	Incluido	Incluido
12	3-Oct-23	12:40	Mayo/2010	✓	✓	✓
13	10-Aug-23	12:20	Mayo/2010	✓	✓	Incluido
14	15-May-23	11:00	Mayo/2010	✓	✓	Incluido
15	9-Jun-23	9:58	Mayo/2010	Incluido	✓	Incluido
16	1-Aug-23	11:00	Mayo/2010	✓	Incluido	Incluido
17	5-Jun-23	7:23	Mayo/2010	Incluido	Incluido	Incluido
18	29-Jun-23	6:00	Mayo/2010	✓	✓	✓
19	11-Jul-23	4:30	Mayo/2010	Incluido	Incluido	Incluido
20	24-May-21	7:40	Marzo/2021	✓	Incluido	Incluido
21	17-Jul-23	4:15	Mayo/2010	Incluido	Incluido	Incluido
22	4-Aug-23	8:48	Mayo/2010	✓	✓	Incluido
23	17-Aug-23	10:57	Mayo/2010	✓	✓	✓
24	30-Aug-23	8:11	Mayo/2010	Incluido	Incluido	Incluido
25	27-Jun-23	11:34	Mayo/2010	✓	✓	✓
26	5-Jul-23	6:50	Mayo/2010	Incluido	✓	✓
27	6-Oct-22	1:39	Marzo/2021	✓	✓	✓
28	6-Oct-22	8:30	Marzo/2021	✓	✓	✓
29	29-Nov-22	8:58	Marzo/2021	✓	✓	✓
30	16-Apr-23	8:00	Mayo/2010	✓	✓	✓
31	7-Jul-23	12:20	Mayo/2010	✓	Incluido	Incluido
32	3-Aug-23	12:03	Mayo/2010	✓	✓	✓
33	28-Aug-23	8:30	Mayo/2010	Incluido	Incluido	Incluido
34	29-Aug-23	10:40	Mayo/2010	Incluido	Incluido	Incluido
35	9-Nov-22	4:00	Mayo/2010	✓	✓	✓
36	24-Apr-23	7:40	Mayo/2010	✓	✓	✓
37	19-May-23	10:30	Mayo/2010	✓	✓	Incluido

Anejo 1 - Información sin incluir en los informes de averías

	Fecha Informe Avería	Hora del servicio	Fecha Revisión del Formulario Utilizado	Nombre del Técnico - Sin Incluir	Fecha de Reparación - Sin Incluir	Cómo se resolvió el fallo - Sin Incluir
38	22-May-23	11:20	Mayo/2010	✓	✓	Incluido
39	31-May-23	6:20	Mayo/2010	✓	Incluido	Incluido
40	4-Jun-23	10:35	Mayo/2010	✓	✓	Incluido
41	27-Jun-23	7:30	Mayo/2010	✓	✓	✓

41 Total: **29** **23** **19**



ANEJO 2

Anejo 2 - Uso inconsistente del formulario L-06-18, Informe de Avería, revisado					
	Fecha de solicitud del Servicio	Hora del Servicio	Número del Formulario	Fecha de Revisión de Informe de Averías	Tiene Columna del Técnico (Si o No)
1	28-Feb-23	11:41	L-06-18	Marzo/2021	Si
2	7-Feb-23	10:31	L-06-18	Marzo/2021	Si
3	27-Apr-23	9:05	L-06-18	Mayo/2010	No
4	Oct/3/23	12:40	L-06-18	Mayo/2010	Si
5	5-Jun-23	7:23	L-06-18	Mayo/2010	Si
6	10-Aug-23	12:20	L-06-18	Mayo/2010	Si
7	15-May-23	11:00	L-06-18	Mayo/2010	No
8	9-Jun-23	9:58	L-06-18	Mayo/2010	Si
9	29-Jun-23	6:00	L-06-18	Mayo/2010	Si
10	4-Aug-23	8:48	L-06-18	Mayo/2010	Si
11	17-Aug-23	10:57	L-06-18	Mayo/2010	Si
12	27-Jun-23	7:30	L-06-18	Mayo/2010	Si
13	5-Jul-23	6:50	L-06-18	Mayo/2010	Si
14	6-Oct-22	1:39	L-06-18	Marzo/2021	Si
15	6-Oct-22	8:30	L-06-18	Marzo/2021	Si
16	29-Nov-22	8:58	L-06-18	Marzo/2021	Si
17	16-Apr-23	8:00	L-06-18	Mayo/2010	No
18	3-Aug-23	12:03	L-06-18	Mayo/2010	Si
19	9-Nov-22	4:00	L-06-18	Mayo/2010	No
20	24-Apr-23	7:40	L-06-18	Mayo/2010	No
21	19-May-23	10:00	L-06-18	Mayo/2010	No
22	22-May-23	11:20	L-06-18	Mayo/2010	No
23	4-Jun-23	10:35	L-06-18	Mayo/2010	Si
24	27-Jun-23	11:34	L-06-18	Mayo/2010	Si
25	11-Jul-23	4:30	L-06-18	Mayo/2010	Si
26	12-Jul-23	7:56	L-06-18	Mayo/2010	Si
27	17-Jul-23	4:15	L-06-18	Mayo/2010	Si
28	14-Aug-23	11:05	L-06-18	Mayo/2010	Si
29	28-Aug-23	8:30	L-06-18	Mayo/2010	Si
30	29-Aug-23	10:40	L-06-18	Mayo/2010	Si
31	30-Aug-23	8:11	L-06-18	Mayo/2010	Si
32	5-Sep-23	8:41	L-06-18	Mayo/2010	Si
33	3-Mar-23	9:28	L-06-18	Marzo/2021	Si
34	10-Feb-23	2:00	L-06-18	Marzo/2021	Si
35	7-Mar-23	7:38	L-06-18	Marzo/2021	Si
36	4-Apr-23	10:30	L-06-18	Marzo/2021	Si

Anejo 2 - Uso inconsistente del formulario L-06-18, Informe de Avería, revisado

	Fecha de solicitud del Servicio	Hora del Servicio	Número del Formulario	Fecha de Revisión de Informe de Averías	Tiene Columna del Técnico (Si o No)
37	5-Jul-23	10:20	L-06-18	Mayo/2010	Si
38	7-Jul-23	12:20	L-06-18	Mayo/2010	Si
39	1-Aug-23	11:00	L-06-18	Mayo/2010	Si
40	31-May-23	6:20	L-06-18	Mayo/2010	Si
41	24-May-21	7:40	L-06-18	Marzo/2021	Si

41 Total, de Formularios sin la columna de Técnico = (7)

INFORMACIÓN GENERAL



MISIÓN

Ejecutar nuestras funciones de manera objetiva, independiente y oportuna promoviendo mejorar la eficiencia, eficacia e integridad de las entidades bajo nuestra jurisdicción y el servicio público.



VISIÓN

Fomentar una cultura de excelencia mediante la capacitación, observación, fiscalización y desarrollo de sanas prácticas administrativas. Mantener los acuerdos con entidades locales e internacionales para fomentar acciones preventivas en el monitoreo continuo de los fondos del Gobierno de Puerto Rico.



INFORMA

La Oficina del Inspector General tiene el compromiso de promover una sana administración pública. Por lo que, cualquier persona que tenga información sobre un acto irregular o falta de controles internos en las operaciones de la Rama Ejecutiva, puede comunicarse a la OIG a través de:

Línea confidencial: 787-679-7979

Correo electrónico: informa@oig.pr.gov

Página electrónica: www.oig.pr.gov/informa

CONTACTOS



PO Box 191733
San Juan, Puerto Rico
00919-1733



787-679-7997



Ave Arterial Hostos 249
Esquina Chardón Edificio ACAA
Piso 7, San Juan, Puerto Rico



consultas@oig.pr.gov



www.oig.pr.gov