



**LOTERIA NACIONAL DE
BENEFICENCIA.
INFORME 100 DÍAS DE GESTION.**

INDICE

INTRODUCCION	3
<i>Dirección Administrativa</i>	4
Resumen del Informe de Proyectos	10
<i>Dirección de Desarrollo Social y Cultural</i>	15
<i>Oficina de Asesoría Legal.....</i>	21
<i>Oficina de Relaciones Públicas Y Publicidad.....</i>	31
<i>Unidad de Informática.....</i>	34
<i>Dirección de Finanzas</i>	44
<i>Unidad de Seguridad Institucional E Investigaciones.....</i>	47
<i>Dirección de Operaciones</i>	50
<i>Conclusión.....</i>	64

INTRODUCCION

En el contexto de una nueva etapa para la Lotería Nacional de Beneficencia, este informe presenta un análisis detallado de las acciones y logros alcanzados durante los primeros 100 días de gestión. La Lotería, como entidad dedicada a generar recursos para el bienestar social, se enfrenta al reto de modernizar sus operaciones y fortalecer su impacto en la comunidad.

Este documento aborda las diversas direcciones de Relaciones Publicas, Operaciones, Asesoría Legal, Informática, Desarrollo Social Y Cultural y Dirección Administrativa, resaltando las iniciativas implementadas, los desafíos superados y los objetivos a futuro. Cada área ha jugado un papel fundamental en la reactivación y optimización de nuestros procesos.

A través de un enfoque colaborativo y una visión estratégica, hemos trabajado para mejorar la transparencia, la eficiencia y la responsabilidad social de nuestra institución. Este informe no solo refleja el compromiso de nuestro equipo, sino que también establece una hoja de ruta para continuar generando beneficios tangibles para la sociedad.



LOTERÍA NACIONAL
DE BENEFICENCIA

Lotería Nacional de Beneficencia

Dirección Administrativa

I. DEPARTAMENTO DE COMPRAS

A. Compras:

Desde el 22 de julio de 2024, se nombró una nueva Sub-Directora Administrativa, encargada del departamento de compras. Según la Ley N°22 de 2006, actualizada por la Ley N°153 de 2020, este departamento actúa como enlace entre la Dirección General de Contrataciones Públicas y las entidades contratantes, asegurando el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos. Su función principal es verificar que se respeten las normativas de contratación, dependiendo de la información proporcionada por las Unidades Gestoras en las etapas preliminar, precontractual y contractual de los proyectos.

Resumen de la situación encontrada:

Se identificaron varios problemas en el control fiscal de los expedientes, incluyendo un bajo porcentaje de ingreso. Los procedimientos eran incorrectos, especialmente en obras, ya que la resolución que designaba a los comisionados no coincidía con quienes firmaban el informe, y este no se publicaba en PanamaCompras. El acta de apertura no se publicaba el mismo día debido a revisiones superiores. Además, existían delegaciones para la apertura de actos públicos y las unidades gestoras no realizaban estudios de mercado ni solicitaban presupuestos para actos superiores a B/.50, 000. No había un checklist para verificar la documentación enviada a Contraloría, y las evaluaciones de cotización y compras menores no estaban respaldadas por informes de revisión.

ACCIONES DESARROLLADAS

- Se implementó la tramitación de expedientes conforme a la ley.
- Se completaron expedientes pendientes para Contraloría con la documentación necesaria.
- Se elaboró un checklist de documentos requeridos por Contraloría.
- Se creó un nuevo formulario de cotizaciones que indica la empresa adjudicada.
- Se diseñó un formulario de requisición unificado para que la unidad gestora gestione el proceso y el departamento de compras lo revise.
- Se implementó un cuadro de seguimiento semanal de actos públicos.
- Se actualizó la guía de procedimientos en compras.
- Se realizan reuniones semanales para revisar el estado de los expedientes.

RECOMENDACIONES:

- **Guías para Unidades Gestoras:** Se sugiere que las unidades gestoras elaboren sus propios informes y términos de referencia, realicen estudios de mercado, confecciones de requisiciones y suban la información al portal de PanamaCompras antes de enviar los expedientes al departamento de compras, que solo debería intervenir en casos excepcionales.
- **Refuerzo del Departamento de Compras:** Se recomienda contratar un abogado especializado en contrataciones para que asuma la responsabilidad de confeccionar resoluciones de comisiones y adjudicaciones menores a B/.50, 000, agilizando así los trámites conforme a la ley.
- **Nombramiento Oportuno de Comisiones:** Es importante nombrar a las comisiones a tiempo para tener las resoluciones listas y notificar a los comisionados el día de la evaluación, delegando esta tarea a una sola persona.
- **Revisión Legal:** Toda documentación que deba ser firmada por la Directora General debe ser revisada previamente por la Asesoría Legal.

PROCEDIMIENTOS REALIZADOS DE JULIO AL 15 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE 23	TOTAL
COTIZACIONES EN LÍNEA	9 Monto B/.27,923.72	16 Monto B/.54,014.99	40 Monto B/.120,941,65	65 Monto B/.202,880.36
CONVENIO MARCO	9 Monto B/.77,841.91	29 Monto B/.87,347.20	30 Monto B/.213,602.81	68 Monto B/.378,791.92
COMPRA MENOR	3 Monto B/.45,477.27	3 Monto B/.90,970.40	5 Monto B/.107,203.25	11 Monto B/.243,650.92
PROCEDIMIENTO EXCEPCIONAL				

No se realizaron Licitaciones Públicas, ni Licitaciones por mejor valor durante este periodo.

ÓRDENES DE COMPRAS REFRENDADAS DE JULIO A 23 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
COTIZACIONES EN LÍNEA-CM	8 refrendadas B/.16,500.70	3 refrendadas B/.9,935.77	

CONVENIO MARCO	11 refrendados B/.88,089.18	21 refrendados B/.98,102.51	
COMPRA MENOR	1 refrendada B/.1,550.00		

B. Almacén:

La sección de almacén enfrenta varios problemas: gestión ineficiente del inventario, falta de control en el registro de entradas y salidas, espacio limitado y aglomeración de productos, y retrasos en el despacho debido a procesos manuales.

Para mejorar la eficiencia y productividad, se proponen cambios como:

1. **Control de Mercancías:** Implementar un mejor registro de entradas y salidas.
2. **Digitalización:** Mejorar la precisión del inventario con un sistema digital.
3. **Localización Rápida:** Facilitar la búsqueda de productos mediante copias de órdenes de compra.
4. **Actualización del Inventario:** Reducir el tiempo de actualización manual a intervalos específicos.
5. **Reorganización del Espacio:** Optimizar el uso del espacio, mejorar el flujo de trabajo, y aumentar la seguridad.
6. **Procedimientos Mejorados:** Refinar los procesos de entrada y salida para minimizar errores y facilitar auditorías internas.

Estos cambios buscan aumentar la productividad y la transparencia en la gestión del inventario, así como agilizar el despacho de mercancía

II. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

A. Transporte:

SITUACIÓN ENCONTRADA: La flota vehicular nacional cuenta con 101 vehículos, distribuidos de la siguiente manera:

- **Direcciones Provinciales y Agencias:** 19 vehículos.
 - Activos: 10
 - Condición regular: 6
 - Mala condición : 3
- **Sede Principal:** 82 vehículos.

- Activos: 31
- Condición regular: 1
- Daños mecánicos: 28
- Para descarte: 22

A la fecha, de las veintiocho (28) unidades vehiculares recibidas con daños, se ha logrado a la fecha reparar cinco (5) unidades, quedando pendientes por reparar veintidós (22) unidades de la Sede Principal.

En cuanto a la infraestructura, encontramos lo siguiente:

Oficina de la Sección de Transporte:

- No existe un esquema divisor entre el personal administrativo, conductores, cocina y otras áreas;
- Pintura en general;
- Mobiliario en general deteriorado;
- Equipo de informática en condiciones regulares;
- No existe una área de Recepción;
- Oficina del Jefe Inmediato y el resto del personal administrativo, en condiciones regulares;
- Baños para damas y caballeros en mala condiciones;
- Cielorraso deteriorado en general y
- Plaga de rata y gatos.

Taller de Mecánica – Sótano:

En la Sede Principal, el mini taller improvisado en el sótano es inapropiado para realizar reparaciones de vehículos debido a condiciones insalubres, humedad por filtraciones, desechos de otros talleres y el calor de los compresores de aire acondicionado. Su ubicación y estado lo hacen inadecuado para cualquier tipo de mecánica.

Es importante mencionar que no se cuenta con las herramientas y equipo especializado para el desarrollo de las labores de mecánica en general.

Taller de Mecánica – Agencia de San Miguelito:

El taller presenta condiciones inadecuadas para trabajos de mecánica, incluyendo:

- Daños en la infraestructura.
- Filtraciones en el techo.
- Puertas en mal estado.

- Problemas eléctricos.
- Tuberías de agua potable deficientes.
- Bienes inservibles (sillas, escritorios, teléfonos, etc.).
- Tres unidades vehiculares para descarte.
- Luminarias deficientes y mala ventilación.
- Depósitos de equipo y herramientas inservibles.

En general, no es adecuado para la reparación de vehículos.

Recomendaciones:

- Mejorar las condiciones de los talleres de mecánica para garantizar la salubridad.
- Capacitar a los mecánicos.
- Adquirir fuentes de agua y filtros.
- Reparar unidades vehiculares con daños mayores.
- Proveer uniformes para todo el personal.
- Contratar personal especializado (electromecánico, técnicos, conductores).
- Comprar nuevas unidades vehiculares.
- Instalar anaqueles y lockers para conductores.
- Adquirir nuevo equipo para el taller.
- Realizar mantenimiento adecuado de la flota vehicular y plantas eléctricas.
- Reestructurar la infraestructura del Taller de San Miguelito.
- Proponer un sistema computacional para la gestión de unidades vehiculares y mejorar la limpieza y mantenimiento.

B. Aseo y Ornato

Durante los primeros días de gestión se realizaron las siguientes actividades:

- Fumigación general en el edificio sede y estacionamientos.
- Construcción de 2 cubículos en la Agencia de Chorrera.
- Sellado del balcón y construcción de una pared en el departamento de clasificación.
- Limpieza con hidrolavadora en áreas externas del edificio.
- Instalación de una puerta corrediza de hierro para la bóveda del departamento de clasificación.
- Reparación de baños en el edificio principal de la LNB.
- Limpieza y mantenimiento de aires acondicionados, pintura de estacionamientos, y trabajos de electricidad y plomería en el COIF.

- Mantenimiento de aires acondicionados e instalación de 3 unidades nuevas en la Agencia de San Miguelito.
- Mantenimiento de aires acondicionados en las agencias de Chepo y Colón.
- Instalación de 2 unidades de aires acondicionados y confección de una oficina para secretarías en el Departamento de Devolución.
- Instalación de una parrilla de entrada y arreglo de plomería en la agencia de Río Abajo.
- Cambio de luminarias dañadas y mantenimiento de aires acondicionados en la Agencia de San Felipe.
- Mantenimiento e instalación de equipos de aires acondicionados en el edificio sede de la LNB

C. Edificaciones

SITUACIÓN ENCONTRADA.

Resumen del Informe de Proyectos

- **Construcción en La Chorrera**
Monto: B/. 293,567.12
Observación: Proyecto adjudicado, pero sin partida presupuestaria.
Recomendación: Cancelar y proponer nuevo proyecto para 2025.
- **Remodelación en Anclas Mall**
Monto: B/. 49,614.53
Observación: Adjudicado sin partida presupuestaria.
Recomendación: Esperar decisión.
- **Dirección Provincial de Chiriquí**
Monto: B/. 367,369.51
Observación: Proyecto en espera de resolución de cancelación.
Recomendación: Incluir nuevo proyecto para 2025.
- **Agencia de Lotería en San Felipe**
Monto: B/. 199,049.34
Observación: Declarado desierto, en proceso de cancelación.
Recomendación: Proponer nuevo proyecto para 2025.
- **Puesto de Pago en Coronado**
Monto: B/. 235,434.85
Observación: Adjudicado, pero con resolución de cancelación.
Recomendación: Incluir nuevo proyecto para 2025.
- **Sede de Lotería en Aguadulce**
Monto: B/. 199,557.00
Observación: Adjudicado y en espera de orden de proceder.
Recomendación: Esperar decisión.

- **Kiosco de Plaza Víctor Julio Gutiérrez**
Monto: B/. 199,718.00
Observación: Adjudicado y en espera de orden de proceder.
Recomendación: Enviar a Asesoría Legal para cancelación.
- **Dirección General de Lotería**
Monto: B/. 39,770.00
Observación: Adjudicado sin refrendo.
Recomendación: Cancelar el proyecto.
- **Sede de Lotería en Paso Canoa**
Monto: B/. 147,887.00
Observación: Declarado desierto.
Recomendación: Esperar decisión.
- **Lotería en Chepo**
Monto: B/. 72,680.85
Observación: Declarado desierto por falta de propuestas.
Recomendación: Evaluar para 2025.
- **Nueva Dirección Provincial de Los Santos**
Monto: B/. 265,000.00
Observación: Proyecto desierto y en espera de nueva evaluación.
Recomendación: Cancelar y elaborar nuevo proyecto en terreno propio.

A la fecha de nuestra llegada, no había un ingeniero idóneo de planta. La contratación de este profesional se dio recientemente.

El nuevo Jefe de la sección, realizó visitas a varias de las Agencias, dando con los siguientes hallazgos:

Dirección Provincial de Lotería Nacional de Beneficencia en Colón:

La edificación en Colón presenta serios problemas de seguridad y estructurales. Según informes:

- **Cuerpo de Bomberos:** El sistema eléctrico está en malas condiciones, carece de alarma contra incendios y no cumple con normativas de seguridad.
- **Universidad Tecnológica de Panamá:** Se reportan filtraciones, problemas estructurales y asentamientos que requieren evaluación y mantenimiento.
- **SINAPROC:** Se recomienda la evacuación del edificio debido a su avanzado deterioro.

Se sugiere considerar el traslado del personal a un lugar más seguro.

Agencia Los Pueblos

El proyecto de "Construcción, remodelación y adecuaciones" en la Agencia de Lotería Nacional de Beneficencia fue adjudicado a Compañía Especializada, S.A. por B/.330,357.15, con fecha de culminación prevista para el 27 de marzo de 2024. Actualmente, el proyecto presenta actividades pendientes como permisos, sistemas eléctricos y señalizaciones, necesarias para operar completamente en el local 5B.

El contratista debe entregar los permisos de construcción y solicitar una extensión de tiempo para completar las tareas. La Unidad de Seguridad coordina la adquisición de dispositivos de seguridad, mientras que la Sección de Edificaciones espera la aprobación de requisiciones por parte de la Contraloría. Además, se programaron instalaciones eléctricas para la primera semana de octubre de 2024, con la necesidad de realizarlas en días sin operaciones.

Se está evaluando el proyecto de suministro e instalación de láminas de policarbonato en la parte frontal del edificio principal de la Lotería Nacional de Beneficencia (LNB) en Avenida Cuba. La licitación fue adjudicada a Construcciones Arquitectónicas M&M, S.A. por B/.109,617.00, con un plazo de 120 días y fecha de culminación el 24 de septiembre de 2024.

La orden de proceder se publicó el 28 de mayo de 2024, y el contratista ya ha entregado el permiso de construcción y los planos aprobados. Se ha aprobado el

inicio de las actividades de desmonte e instalación, y se requiere que se notifique a los billetteros en el área de trabajo para su reubicación o firma de un documento de liberación de responsabilidad.

D. Mi Tienda y Cafetería

SITUACIÓN ENCONTRADA.

La cafetería está cerrada debido a problemas con la conexión de gas y la falta de un funcionario confiable para manejar los fondos. En contraste, la tienda opera con precios regulares, aunque ya no ofrece los productos del IMA a precios reducidos. Las compras se realizan con caja menuda, y no se reciben informes de ventas ni resultados financieros.

RECOMENDACIONES.

Se recomienda agilizar la rehabilitación de la cafetería, con Servicios Generales trabajando en el servicio de gas y solicitando apoyo de Recursos Humanos/Finanzas para contar con un funcionario confiable. En cuanto a la tienda, se sugiere reevaluar su viabilidad, dado su alto consumo de recursos y la falta de claridad sobre su rentabilidad.

III. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS.

SITUACIÓN ENCONTRADA

El departamento presenta un personal con un promedio de edad elevado y una notable incidencia de discapacidad. A continuación, se detallan las actividades realizadas en las diferentes secciones durante los primeros días de gestión.

A. Sección De Correspondencia General:

Actividades realizadas:

Se supervisó el transporte de valijas por la empresa Red Verde Panamá, S.A. Se entregaron 46 mensajerías a diversas entidades, se recibieron 443 correspondencias externas en la oficina principal y se enviaron 4,059 valijas a direcciones provinciales y agencias. Además, se recibieron 9,122 valijas de correspondencia de las direcciones provinciales y agencias.

- **Sección De Archivo General:**

Actividades realizadas:

Se realizaron acopios dos veces por semana, enviando **4,038** sacos y cajas de papelería caducada y billetes triturados a la Empresa Recicladora, generando ingresos de B/. **1,157.98** que fueron depositados en el Banco Nacional de Panamá. Se atendieron **12** solicitudes de préstamo y consulta de documentos, y

se custodiaron **1,332** documentos recibidos de la Oficina Principal y agencias. Además, se recibieron **4** cajas con talonarios para digitalización y **14** cajas de transferencias de documentos para custodia y eliminación según su caducidad.

Sección De Reproducción De Documentos:

Tiene la función de almacenar tecnológicamente los documentos autorizados, como medida de sustitución, seguridad y conservación para consultas futuras. También reproduce a través de un Centro de Fotocopiado (Piso 10), toda documentación que soliciten las unidades administrativas del edificio principal.

Actividades Realizadas:

De julio a septiembre, se limpiaron y prepararon **130** cajas de egresos, premios e ingresos. Se clasificaron **30,480** cheques y talonarios por secuencia numérica de varias cuentas. Con un nuevo programa de digitalización, se ingresaron **160** cajas de documentos y **40,100** cheques, además de 90 prontuarios y **200** carpetas de ex-funcionarios. Se mantuvo un centro de fotocopiado que reprodujo **23,218** copias, y se brindó apoyo a la Dirección de Operaciones para destruir billetes y chances con una trituradora.

RECOMENDACIONES:

Se requiere personal con más capacidad física para los trabajos que son manuales, que son una gran parte (carga de valijas pesadas, archivos, etc.). Asimismo, pensamos que se requiere, al menos un equipo de digitalización adicional, pues solo se cuenta con uno. También sugerimos reactivar un servicio de mantenimiento preventivo de los equipos.



LOTERÍA NACIONAL
DE BENEFICENCIA

Lotería Nacional de Beneficencia.

Dirección de Desarrollo Social y Cultural

I. DEPARTAMENTO CULTURAL

El Departamento Cultural tiene como misión fundamental promover y gestionar la publicación de la Revista Cultural Lotería. Esta revista se concibe como un legado literario invaluable que se transmitirá a las generaciones presentes y futuras, ofreciendo un espacio accesible para escritores de diversos géneros, así como para estudiantes y el público en general.

La distribución de la revista es gratuita y está dirigida a bibliotecas escolares, instituciones educativas, embajadas, así como a los Órganos Ejecutivo, Legislativo y Judicial, y bibliotecas públicas y municipales.

Objetivo del Departamento Cultural

El principal objetivo del Departamento Cultural es resaltar la rica diversidad cultural que nos identifica como nación. Buscamos destacar el talento de los panameños a través de sus obras y presentaciones, dejando una huella perdurable para las futuras generaciones. Asimismo, nos comprometemos a rescatar y promover nuestros valores, costumbres y tradiciones culturales.

Actividades realizadas por el Departamento Cultural:

MES	ACTIVIDAD/EVENTO
JULIO	<ul style="list-style-type: none">• Trípticos “CULTURA HOY Y SIEMPRE”• - Boletín Informativo Online Revista Cultural Lotería 1941-2024• - Datos Históricos para estudiantes, investigadores y público general (Online-Zimbra)• - Tríptico Informativo “Manos Laboriosas” (se comunica a través de Zimbra)
AGOSTO	<ul style="list-style-type: none">• Feria Artesanal 13 y 14, Mezanine de la Institución• Mural alusivo a la Fundación Panamá “505 Años de Historia”
SEPTIEMBRE	<ul style="list-style-type: none">• “Una Mirada a la Historia”• Boletín Informativo sobre la Lotería Nacional de Beneficencia a través del tiempo (material para uso permanente, online-Zimbra)• Semana del Libro (Tríptico Informativo online-Zimbra)• - Donaciones institucionales

II. DEPARTAMENTO DE SALUD LABORAL

La clínica de salud laboral tiene como objetivo principal promover un estado de salud integral en los individuos, lo que a su vez favorece un mejor rendimiento laboral. Su labor incluye la programación y coordinación de la atención preventiva de la salud tanto del personal como de los billetteros.

La clínica ofrece atención diaria que incluye la toma de presión, medición de glicemia y entrega de medicamentos a funcionarios y billetteros. Además, brindan atención médica general y servicios de odontología.

Por otro lado, la clínica odontológica proporciona atención diaria a funcionarios, billetteros y familiares de billetteros, los servicios incluyen evaluación, profilaxis, restauraciones, extracciones, tratamientos terapéuticos y referencias a especialistas.

Fecha	Lugar	Actividad	Personal
01 al 05 de julio	Auditorio	Conversatorio a hijos de funcionarios	Dra. Lourdes Quijada Tec. .Daisy Nuñez
18 de septiembre 2024	Dep. Rev de premios piso 15	Conversatorio de salud bucal y prevención	Dra. Lourdes Quijada Tec. .Daisy Nuñez
19 de septiembre 2024	Planta baja	Toma de glicemia y presión arterial a funcionarios, billetteros y comunidad.	Tec. Faustina Rodríguez Evarista thomas Tec. Daisy nuñez
20 de septiembre 2024	Dep. de Clasificación piso 2 y 3	Conversatorio de salud bucal y prevención	Dra. Lourdes Quijada Tec. .Daisy Nuñez
	Agencia de San Felipe	Fumigación de mosquito Aedes aegypti	
24 de septiembre 2024	Dep. de Contabilidad Piso 14	Conversatorio de salud bucal y prevención	Dra. Lourdes Quijada Tec. .Daisy Nuñez

III.CENTRO DE ORIENTACIÓN INFANTIL

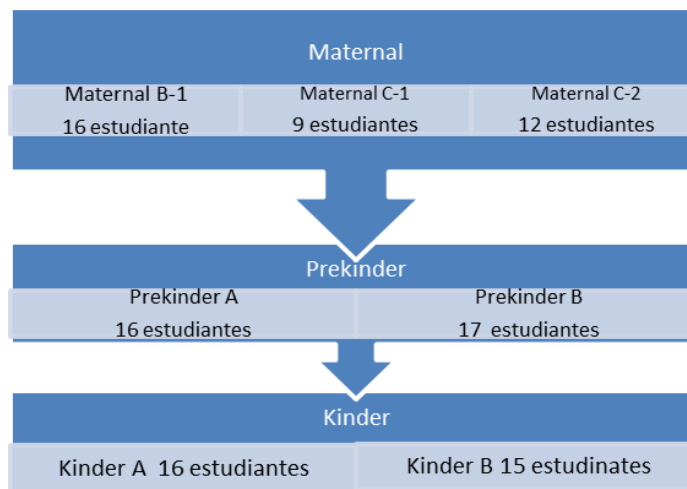
Las diferentes gestiones que se realizan en este centro educativo, propone la formación integral de los niños y niñas de edad escolar, a través de programas que atiendan sus necesidades psicomotoras, cognitivas, socio-afectiva con el fin de garantizar y a la vez contribuir con una mejor calidad en el servicio que brindamos, a favor de la educación en el primer nivel de enseñanza.

Es importante señalar que de esta forma cumplimos con los lineamientos generales establecidos por nuestra institución, la Lotería Nacional de Beneficencia que está en contribuir con el desarrollo de proyectos sociales en beneficios de las diversas áreas de nuestra sociedad panameña.

Gestión Académica:

Matricula	Estudiantes
Funcionarios	31
Billeteros	8
Comunidad	62
Total	101 Estudiantes

Los cuales se clasificaron en los siguientes grupos:



IV. ANEXO DE IMAGENES



1. Hospital Santo Tomas – Entrega de 19 canastillas en la sala de maternidad.



2. Instituto Oncológico (ION) – Resaltando el Aniversario LXXXIV de los siguientes artículos



3. Instituto Oncológico (ION) – ciento cincuenta mil balboas con 00/100
(B/.150.000.00)



4. Hospital Santo Tomas – cincuenta mil balboas con 00/100
(B/.50,000.00)



5. Toma de Presion Arterial y de Glucemia



6. Fumigación de mosquitos Aedes aegypti
20 de septiembre en la agencia de San Felipe



GOBIERNO NACIONAL
★ CON PASO FIRME ★

LOTERÍA NACIONAL
DE BENEFICENCIA

Lotería Nacional de Beneficencia

Oficina de Asesoría Legal

I. ASESORIA LEGAL

La Oficina de Asesoría Legal juega un papel fundamental en la Lotería Nacional de Beneficencia, proporcionando soporte jurídico esencial para garantizar el cumplimiento normativo y la transparencia en nuestras operaciones. En estos primeros 100 días de gestión, hemos trabajado para fortalecer los procesos legales, asesorar a las distintas direcciones y asegurar que todas las iniciativas se alineen.

Nuestro enfoque se ha centrado en la prevención de riesgos legales, la elaboración de documentos normativos y la resolución de consultas de manera ágil y eficiente. Con un equipo comprometido y capacitado, la Oficina de Asesoría Legal se propone no solo proteger los intereses de la institución, sino también contribuir a su misión de generar recursos para el bienestar social. Este informe detalla las acciones realizadas y los avances alcanzados en este período inicial de gestión.

A. Análisis

Personal en la Oficina de Asesoría Legal

Al inicio de nuestra gestión, la Oficina de Asesoría Legal contaba con el siguiente personal con el cual nos entrevistamos y nos indicaron sus funciones regulares:

	CARGO	NOMBRE	FUNCIONES
1	Jefe de Asesoría Legal	Alejandro Arias	Dirección del despacho, contratos y temas penales
2	Abogado	Alexander Luna	Contratos, Audiencias y respuestas de oficios
33	Abogado	Alicia Agredo	Contratos y respuestas de oficios
4	Abogado	Bolívar Romero	Contratos y respuestas de oficios
5	Abogado	Elviara Salazar	Contratos y respuestas de oficios
6	Abogado	Indira De Sedas	Contratos y respuestas de oficios
7	Abogado	Emilsa De León	Contratos y respuestas de oficios
8	Abogado	Jennifer Dianous	Contratos y respuestas de oficios Se encarga de todos los contratos de arrendamiento.
9	Abogada	Azalia de León	Se encuentra de licencia
10	Asistente	Débora Salazar	Asistencia a los abogados
11	Secretaria	Ingrid Escudero	Recepción y envío de documentos
12	Secretaria	Jenilee Ortiz	Asistencias, asignaciones y supe en recepción

13	Secretaria	Deysi Arcia	Fungía como asistente del Jefe de Asesoría Legal
-----------	-------------------	-------------	--

Todos los abogados manifestaron que la principal deficiencia es que no tenían debilidades en Derecho Penal y por ende no participaban en lo relacionado a esta rama. También es importante mencionar que se encontraban abogados asignados a otras Agencias, sin embargo, se considera que esto es poco viable puesto que por el momento solo vemos viable para la Institución, que los abogados se encuentren en la sede, pues en las Agencias carecen de funciones. Se han presentado las siguientes bajas:

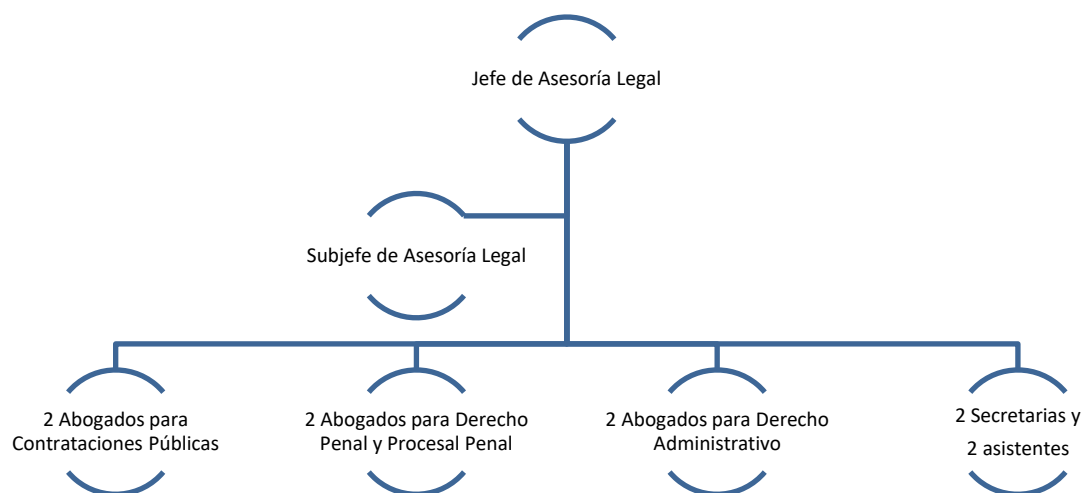
	CARGO	NOMBRE	FUNCIONES	ESTATUS
1	Abogado	Bolívar Romero	Contratos y respuestas de oficios	Presentó renuncia
2	Abogado	Indira De Sedas	Contratos y respuestas de oficios	Se dejó sin efecto su nombramiento
3	Abogado	Emilsa De León	Contratos y respuestas de oficios	Se dejó sin efecto su nombramiento
4	Asistente	Débora Salazar	Asistencia a los abogados	Se dejó sin efecto su nombramiento

Actualmente la Oficina se encuentra distribuida de la siguiente manera:

	CARGO	NOMBRE	FUNCIONES	ESTATUS
1	Jefa de Asesoría Legal	Alexandra Pérez	Dirección del despacho	Nuevo Ingreso
2	Subjefe de Asesoría Legal	José Ayarza	Subdirección del Despacho	Nuevo Ingreso
3	Abogado	Alexander Luna	Contratos, Audiencias y respuestas de oficios	En funciones
4	Abogado	Alicia Agredo	Contratos y respuestas de oficios	Vacaciones
5	Abogado	Elviara Salazar	Contratos y respuestas de oficios	En funciones
6	Abogado	Jennifer Dianous	Contratos y respuestas de oficios	En funciones

7	Abogada	Azalia de León	Se encuentra de licencia	En Licencia
8	Abogado	Juan Carlos Mosquera	Se trasladó de la Agencia de los Pueblos	En funciones
9	Abogada	Joani Juncá	Se trasladó de la Agencia de Chorrera	En funciones
10	Abogada	Marelis Estrada	Se trasladó de la Agencia de el Dorado.	En funciones
11	Secretaria	Ingrid Escudero	Recepción y envío de documentos	En funciones
12	Secretaria	Jenilee Ortiz	Asistencias, asignaciones y supe en recepción	En Funciones
12	Secretaria	Deysi Arcia	Fungía como asistente del Jefe de Asesoría Legal	En funciones

A nuestra consideración para el mejor desempeño del despacho lo ideal es lo siguiente:



B. Estado de las Oficinas

Las Oficinas de Asesoría Legal están distribuidas en una oficina para el Jefe, ocho oficinas cerradas, un salón de reuniones, un baño común y una pequeña cocina, además de un área abierta con dos impresoras y espacio para expedientes. El estado de las oficinas es crítico, con suciedad acumulada en vidrios, pisos, aires acondicionados, techos y paredes. Se ha solicitado que cada empleado organice su espacio, y se llevaron a cabo jornadas de limpieza que mejoraron el área de

archivos, pero se identificaron problemas más graves que requieren atención y soluciones recomendadas.

SITUACIÓN ACTUAL	RECOMENDACIÓN TEMPORAL	RECOMENDACIÓN FINAL
El acceso a la oficina no se encuentra restringido y desconocemos quienes pueden tener llave de la puerta principal	Cambiar la cerradura de la puerta principal	Colocar acceso en la puerta a través de tarjeta de manera que cuando un funcionario se de baja, licencia o vacaciones, dicha tarjeta simplemente pueda desactivarse.
Los expedientes están al acceso de todos	Colocar todos los archivadores en el salón de reuniones y cambiar la cerradura	Los expedientes deben resguardarse con la mayor seguridad y debe mejorarse el área en que se encuentran y restringirlo.
Archivos desorganizados en diversos folders o expedientes rotos	Deben resguardarse en el área de expedientes	Poco a poco revisar todos los expedientes y colocarles nuevas carpetas. Muchos están llenos de Moho.
Abogados con oficinas cerradas.	Mejorar la limpieza y pintura del área	Cambiar las oficinas cerradas por cubículos, lo que permitirá tener más espacio y mejor distribución del área.
Falta de seguridad y certeza de accesos y situaciones dentro de la oficina	Verificar si hay algunas cámaras que no estén siendo utilizadas para	Colocar cámaras de seguridad tanto en la entrada de la oficina, área de recepción y área de expedientes.

C. Trámite de Documentos (Respuestas a Oficios)

El mayor movimiento de documentos en la Oficina de Asesoría Legal se centra en responder oficios de Fiscalías que solicitan información sobre personal, premios y billeteros. Antes de nuestra gestión, estas respuestas tardaban mucho tiempo, con oficios sin contestar desde hace meses. Se han encontrado oficios con recibidos en otras oficinas sin confirmar su respuesta. Para mejorar la situación, hemos tenido reuniones con la Fiscalía Anticorrupción y la Fiscalía de Drogas para identificar la documentación pendiente y establecer una comunicación más directa.

Se sugiere que los oficios lleguen directamente a nuestra oficina, lo que permitiría mantener la confidencialidad y asegurar respuestas más rápidas.

D. Recursos Humanos

En las relaciones de Asesoría Legal con la Oficina Institucional de Recursos Humanos detectamos varias inconsistencias:

Los expedientes no se encuentran bien foliados.

Los expedientes de personal carecen de información completa y actualizada del personal.

Las asistencias son llevadas en un cartoncillo de forma manual.

Ello complica la labor de los Jefes de despacho para la tarea de administrar su Recurso Humano.

Recursos de Reconsideración por destituciones

RECURSOS PRESENTADOS A LA INSTITUCIÓN PRODUCTO DE DESTITUCIONES			
RECURSOS RECIBIDOS	RECURSOS RESUELTOS	RECURSOS PENDIENTES	DECISIONES
27	25	2	2 Reintegros desestimados

Recursos de Reconsideración por Traslados

RECURSOS PRESENTADOS A LA INSTITUCIÓN PRODUCTO DE TRASLADOS			
RECURSOS RECIBIDOS	RECURSOS RESUELTOS	RECURSOS PENDIENTES	DECISIONES
4	4	0	4 se mantiene en su posición

Recursos Contenciosos Administrativos de Plena Jurisdicción o Amparos de Garantías Constitucionales.

La presente información la tomamos buscando en la página de la Corte Suprema de Justicia:

Número RUE Asignado: 08-08-12-05-2-841752022
Dependencia: CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - DESPACHO DE LA MAGISTRADA MARIBEL CORNEJO BATISTA - PANAMÁ
Fecha de 16-08-2022 3:51 PM

Reparto:

Descripción: INCIDENTE DE DESACATO PRESENTADO POR LA FIRMA FORENSE CANDANEDO, JARAMILLO & WALKER, ABOGADOS, APODERADOS JUDICIALES DE MILAGROS DEL CARMEN GONZÁLEZ JUÁREZ, DENTRO DE LA ACCIÓN DE AMPARO DE GARANTÍAS CONSTITUCIONALES INTERPUESTA POR LA FIRMA FORENSE CANDANEDO, JARAMILLO & WALKER, ABOGADOS, APODERADOS JUDICIALES DE MILAGROS DEL CARMEN GONZÁLEZ JUÁREZ, CONTRA LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA NO. 215 DE 23 DE MARZO DE 2021, EMITIDA POR LA LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICIENCIA. (EXPEDIENTE DE REFERENCIA N°59268-2021)

Organización Judicial: JUDICIAL - CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - PLENO

Ubicación Geográfica: PANAMÁ - PANAMÁ

Tipo de Negocio: INCIDENCIAS-

Número RUE Asignado: 08-08-12-05-3-1020752024

Dependencia: CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - DESPACHO DEL MAGISTRADO CARLOS ALBERTO VÁSQUEZ REYES - PANAMÁ

Fecha de Reparto: 10-09-2024 2:55 PM

Descripción: ACCIÓN DE AMPARO DE GARANTÍAS CONSTITUCIONALES INTERPUESTA POR EL LICENCIADO JOSÉ ELPIDIO GONZÁLEZ BATISTA, ACTUANDO EN NOMBRE Y REPRESENTACIÓN DE JOSÉ RAMÓN CRESPO RÍOS, CONTRA LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°. 493 DE 07 DE AGOSTO DE 2024, EMITIDA POR LA LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICIENCIA (LNB).

Organización Judicial: JUDICIAL - CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - PLENO

Ubicación Geográfica: PANAMÁ - PANAMÁ

Tipo de Negocio: AMPARO DE GARANTÍAS CONSTITUCIONALES COMO TRIBUNAL DE INSTANCIA Y EN SEDE APELACIÓN-

Desde el 19 de septiembre se encuentra en Lectura.

E. Otros temas de especial relevancia

El contrato de la Loto con Scientific Games está siendo analizado por la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia debido a una acción contencioso-administrativa de nulidad interpuesta por Pedro Meilán el 29 de mayo de 2023, y posteriormente por ALEMÁN, CORDERO, GALINDO & LEE el 23 de agosto de 2023. Actualmente, el estado del proceso indica que ALCOGAL presentó alegatos el 25 de julio.

Dado que la Adenda 5 del contrato está en revisión, se sugiere esperar la decisión de los magistrados. No obstante, se recomienda revisar el cumplimiento de las condiciones pactadas para identificar posibles incumplimientos. Además, se han mantenido reuniones con la Asesoría Legal del

F. Maison Blanche

Para nosotros representa preocupación la situación acontecida en la Maison Blanche dado que:

La Maison Blanche a la fecha no es propiedad de la Lotería Nacional de Beneficencia.

En la Maison Blanche a la fecha la Lotería Nacional de Beneficencia no ha podido ingresar a dicho lugar pues los trabajos de remodelación no finalizaron en relación a la conexión de luz y agua.

El costo de remodelación del lugar fue superior a 7 millones de dólares y ese bien aún no se ha podido utilizar, causando una lesión grave al Estado debido a que el bien se está deteriorando. Este caso requiere mayor estudio.

G. Normativas relacionadas con la Lotería Nacional Decreto Ley

La normativa de la Lotería Nacional de Beneficencia, vigente desde el Decreto de Gabinete 224 de 1969, requiere una revisión integral. La Oficina de Asesoría Legal considera necesario trabajar en un proyecto de reforma para presentarlo en 2025. Se sugiere que esta revisión inicie a principios del próximo año, ya que la información financiera a finales de 2024 será crucial para evaluar cambios, como el porcentaje de comisión que reciben los billetteros.

Entre los proyectos de ley presentados destacan:

1. **Reorganización de la Lotería Nacional de Beneficencia**, presentada el 6 de marzo de 2023 por Crispiano Adames.
2. **Modificación de artículos del Decreto de Gabinete 224**, propuesta por Javier Sucre.

H. Reglamento Interno

Por otra parte, también debe ajustarse el Reglamento Interno de la Lotería Nacional de la Beneficencia pues hay algunos aspectos que deben modificarse, ajustándolo al Reglamento modelo que tiene Carrera Administrativa.

I. Proyecto de Ley (tipificación)

Por participación ciudadana se presentó el Anteproyecto de Ley 186 por el cual "Se Eleva a Delito La Venta Clandestina de Lotería". Las situaciones concretas a las que se refiere son las siguientes:

Se propone añadir al Código Penal un delito por captar ilegalmente fondos de la Lotería Nacional de Beneficencia mediante la venta clandestina de lotería, con penas de 6 a 10 años de prisión. La pena aumentará a 8 a 15 años si la venta supera los cien mil balboas (B/.100,000.00) o hay reincidencia.

La Lotería realizará operativos en colaboración con el Ministerio Público para erradicar esta práctica. Los comercios infractores podrán recibir multas de cinco mil a diez mil balboas (B/.5,000.00 a B/.10,000.00), duplicándose en caso de reincidencia.

Este asunto está en análisis, teniendo en cuenta que actualmente la Alcaldía de Panamá es la autoridad competente para los operativos y recaudación de fondos. La Dirección General y la Secretaría General han solicitado una revisión.

J. Contratos

En atención a la información brindada por los abogados, hemos podido generar la siguiente información sobre los contratos:

- Arrendamientos vigentes hasta 2025 o 2026: **7**
- Arrendamientos pendientes de gestión: **9**

- Contratos de locución (gestión de Relaciones Públicas): **17 (todos refrendados)**
- Contratos de otros servicios (en trámite): **3**
- Contratos vencidos: **3**
- Otros contratos: **6**

Total de contratos analizados: 45.



LOTERÍA NACIONAL
DE BENEFICENCIA

Lotería Nacional de Beneficencia
Oficina de Relaciones Públicas Y Publicidad.

I. OFICINA DE RELACIONES PUBLICAS

La Oficina de Relaciones Públicas es un pilar clave en la Lotería Nacional de Beneficencia, responsable de fomentar una comunicación efectiva y transparente con la comunidad y los medios de comunicación. Durante los primeros 100 días de gestión, hemos centrado nuestros esfuerzos en fortalecer la imagen institucional, construir vínculos sólidos con diversos actores sociales y promover nuestras iniciativas a través de estrategias de comunicación integradas.

A través de campañas informativas y eventos comunitarios, buscamos aumentar la visibilidad de nuestras actividades y resaltar el impacto positivo que la Lotería genera en la sociedad. Este informe detalla las acciones emprendidas en este período, destacando los logros y los retos enfrentados en nuestra misión de construir una relación más cercana y efectiva con el público.

ACCIONES REALIZADAS:

1. **Transmisiones en Redes Sociales:** Los sorteos se transmiten por Instagram, alcanzando más de 30,000 espectadores, superando las cifras de YouTube. Se promueven obras de beneficencia y actividades futuras.
2. **Campaña de Promoción:** Se realizó una campaña para el Sorteo Extraordinario, incluyendo artículos promocionales y una feria, reactivando visitas a la Plaza Víctor Julio Gutiérrez.
3. **Preparación para la Asamblea:** Se elaboró un cuestionario para la sesión de ratificación en la Asamblea, logrando buena cobertura mediática.
4. **Pago a Locutores:** Se regularizó el pago a 18 locutores, que llevaban más de 6 meses sin cobrar.
5. **Actualización de la Página Web:** Se redactaron 12 noticias para el lanzamiento de la nueva web, promoviendo la transparencia y las obras sociales.
6. **Día del Abogado:** Se organizó una capacitación y homenaje a los trabajadores del departamento de Clasificación.
7. **Memoria Institucional:** Se solicitó información para la Memoria Institucional que se presentará en enero, buscando reducir costos con un código QR.
8. **Aportes a Hospitales:** Se coordinó la entrega de donaciones al Hospital Santo Tomás y al Instituto Oncológico Nacional, aumentando la visibilidad en medios.
9. **Pantallas Informativas:** Se activaron 3 pantallas para mostrar resultados de sorteos y actividades institucionales.

10. **Recorridos por Agencias:** Se documentó el estado de agencias en La Chorrera, Arraiján y Colón, promoviendo propuestas de mejora.
11. **Plan de Publicidad:** Se entregó un plan para promover productos de la Lotería a la jefa de Publicidad de la Presidencia.
12. **Reuniones de Coordinación:** Se establecieron reuniones semanales para planificar actividades hasta enero de 2025.
13. **Coordinación de Sorteos:** Se gestionaron sorteos en la Plaza y se planificó para enero-marzo de 2024.
14. **Encuentro de Bandas de Música:** Se coordina un evento cultural para el 20 de octubre, ajustando el presupuesto a la baja.
15. **Estrategia de Publicidad:** Se planificó la estrategia de promoción en ferias para incrementar las ventas y divulgar obras benéficas.



GOBIERNO NACIONAL

★ CON PASO FIRME ★

LOTERÍA NACIONAL
DE BENEFICENCIA

Lotería Nacional de Beneficencia

Unidad de Informática.

I INFORMATICA

En los últimos 100 días, la unidad de informática ha llevado a cabo una serie de proyectos y mejoras en diversas áreas clave, que incluyen el control de accesos centralizado e instalación de control de accesos en los elevadores VIP, la infraestructura de BackOffice, la seguridad informática, la auditoría de equipos, y el estado del soporte técnico. Este informe detalla los logros, áreas de mejora y los pasos a seguir para cada una de estas áreas.

A. Actualización de Control de Accesos

Acciones realizadas:

- Reemplazo de dispositivos de control de accesos antiguos por modelos más modernos (Hikvision DS-K1T341CMFW o DS-K1T342MFWX).
- Instalación de 4 nuevas cerraduras magnéticas IP67 en exteriores.
- Adecuación y verificación de contactos magnéticos; 2 reemplazados por estar defectuosos.
- Instalación de más de 7 dispositivos Access Point para el control de acceso inalámbrico
- Instalación de controladoras de acceso Biométricos en los elevadores VIP.
- Resultado: El nuevo sistema de control de accesos mejora la seguridad y el registro de entradas y salidas, cumpliendo con los estándares IP67 e ISO 270001.

B. Informe de Procesos Operativos

Acciones realizadas:

Se adquirieron y comenzaron a instalar nuevas máquinas de conteo y clasificación automáticas con mejor capacidad de detección de billetes falsos y manejo de billetes dañados.

Capacitación del personal en el uso de los nuevos equipos, con un enfoque en mejorar la rapidez de operación y minimizar errores humanos.

Resultado:

Se ha logrado una reducción del 15% en los tiempos de procesamiento por lote de billetes.

El nuevo equipamiento ha reducido los errores de conteo en un 10% y ha mejorado la detección de billetes falsos.

Optimización de Procesos Operativos

Acciones realizadas:

Reestructuración del flujo de trabajo en el ciclo de billeteros, especialmente en la Fase de clasificación manual.

Implementación de un sistema de priorización de procesamiento que asegura que los lotes más urgentes se manejen primero.

Uso de software para el seguimiento de paquetes de billetes desde su recepción hasta su almacenamiento.

Resultado:

- Reducción del **20%** en el tiempo total de ciclo, desde la recepción hasta el almacenamiento.
- Mayor visibilidad y trazabilidad del dinero procesado, minimizando riesgos de pérdida o mal manejo.

C. Renovación del Sistema de Seguridad en el Proceso

Acciones realizadas:

- Instalación de nuevas cámaras de video vigilancia en las áreas de devolución y clasificación para asegurar un monitoreo continuo.
- Implementación de un sistema de control de accesos actualizado y centralizado para restringir el ingreso a las áreas críticas solo a personal autorizado.
- Fortalecimiento de las políticas de seguridad informática en los sistemas de gestión de conteo y clasificación para proteger los datos sensibles.

Resultado:

- Reducción de incidentes de seguridad gracias a la mejora en la vigilancia y los controles de acceso.
- Cero incidentes de fraude reportados en los últimos **100 días**.

D. Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos Antiguos.

Acciones realizadas:

- Mantenimiento correctivo en máquinas Lahuan y Multiscan, que han presentado fallos debido a su antigüedad.

- Programación de un plan de mantenimiento preventivo para los equipos restantes con el fin de evitar paradas no planificadas.

Resultado:

- Reducción del **50%** en los tiempos de inactividad de los equipos más antiguos, lo que ha permitido mantener el ciclo operativo sin mayores interrupciones.
- El mantenimiento ha permitido una transición gradual hacia los nuevos sistemas sin afectar la operación diaria.

CLASIFICACION

A. Sesión de Diagnóstico

Se llevaron sesiones de diagnóstico con los equipos involucrados en la operación de clasificación. Durante estas sesiones se:

- Se analizaron los procesos actuales para identificar puntos críticos que afectan la eficiencia, así como también se solicitó a los empleados que compartieran sus ideas y experiencias, lo que proporcionó información valiosa sobre las dificultades encontradas en su trabajo diario. A su vez se incorporó el departamento de secretaría de Digitalización y Simplificación de Procesos de la presidencia en donde se permitieron identificar los siguientes puntos:
- Definir Prioridades: Establecer qué áreas requieren atención inmediata y cuáles pueden abordarse a largo plazo.
- Asignar Recursos: Determinar la asignación de recursos humanos y tecnológicos necesarios para implementar mejoras.
- Observación Directa: Se pudo observar el flujo de trabajo en tiempo real, lo que facilitó la identificación de ineficiencias y áreas de mejora.
- Entrevistas Informales: Se conversó con el personal sobre sus experiencias y desafíos, logrando una comprensión más profunda de los procesos operativos.
- Propuestas de Mejora
- De acuerdo con las actividades realizadas, se han identificado propuestas para mejorar en la operación del departamento de clasificación:
- Adquirir una herramienta que automatice el proceso de clasificación, permitiendo un seguimiento más preciso y una reducción de errores.
- Organizar sesiones de formación sobre las mejores prácticas en clasificación y uso de las nuevas implementaciones.

- Realizar una revisión exhaustiva de los procedimientos actuales, actualizándolos según las mejores prácticas y las necesidades específicas del equipo.

REGISTRO Y CONTROL

El departamento de registro y control es responsable de la recopilación, gestión y verificación de datos relacionados con los vendedores de billetes de lotería.

A. Sesión de Diagnóstico

Se programó una sesión de diagnóstico y reconocimiento de las problemáticas, que se llevó a cabo con el departamento de registro y control junto con La secretaría de Digitalización y Simplificación de Procesos de la presidencia, en esta sesión se planteó:

- Analizar los procesos actuales para detectar ineficiencias y obstáculos en el flujo de trabajo.
- Recopilar Feedback: Obtener información directa del personal sobre los desafíos que enfrentan en su labor diaria.
- Se recopiló una lista de sugerencias por parte del personal, destacando la necesidad de implementar un sistema digital de registro.
- Se establecieron prioridades para la mejora del proceso, identificando la automatización del registro como una necesidad urgente.

B. Áreas que Requieren Atención

Aunque se han realizado avances, existen áreas que aún necesitan ser abordadas:

La necesidad de un sistema digital para el registro de aspirantes es crítica y debe ser priorizada.

Capacitación del Personal: Se requiere un plan de capacitación para preparar al equipo en el uso de nuevas herramientas y tecnologías.

Compromiso del Personal: La participación del equipo en las sesiones y recorridos ha fomentado un sentido de pertenencia hacia el proceso de mejora.

ENTREGA

El departamento de entrega es fundamental para asegurar que los productos lleguen a los vendedores de manera eficiente y oportuna. Sin embargo, el proceso actual presenta ciertos desafíos operativos que requieren atención para optimizar su funcionamiento.

A. Sesiones de Diagnóstico

Se han llevado a cabo dos sesiones de diagnóstico con el personal del departamento de entrega. Durante estas sesiones se lograron los siguientes objetivos:

Identificación de Problemas:

Se discutieron las ineficiencias en el proceso de entrega, tales como retrasos y errores en la asignación de billetes.

Recopilación de Sugerencias: Se recogieron opiniones del personal sobre las mejoras que consideran necesarias, como la digitalización del seguimiento de entregas.

Se han programado mesas de trabajo en donde se gestionan las entregas de billetes. Aunque aún no se han realizado, están planeados para el próximo mes con los siguientes objetivos:

Interacción con el Personal: Conversaciones directamente con los empleados para comprender mejor los desafíos que enfrentan en su labor diaria.

Conclusiones

El departamento de informática ha llevado a cabo varias actividades que han contribuido a identificar y comprender las ineficiencias en el proceso de entrega de billetes. Aunque se han realizado avances, es fundamental continuar trabajando en la implementación de soluciones efectivas para optimizar la operación.

DEVOLUCION

El departamento de devoluciones es fundamental para gestionar la reincorporación de productos no vendidos, No obstante, el proceso actual enfrenta desafíos que afectan la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la correcta gestión de los cierres de cartera.

A. Sesiones de Diagnóstico

Se han llevado a cabo tres sesiones de diagnóstico con el personal del departamento de devolución. Durante estas sesiones se logró:

Identificación de Problemas: Se discutieron las causas principales de las devoluciones.

Propuestas de Mejora: Se recopilaron sugerencias, enfatizando la necesidad de mejorar el seguimiento de productos y la documentación de devoluciones.

Revisión de Hallazgos: Fueron encontrados los problemas identificados y se discutieron posibles soluciones.

Se han llevado a cabo visitas de proveedores externos especializados en gestión de devoluciones y tecnología de soporte.

Estas visitas tuvieron como finalidad:

- Conocer Mejores Prácticas: Aprender de las experiencias y soluciones implementadas por otros en la industria.
- Evaluar Soluciones Tecnológicas: Investigar posibles herramientas y software que puedan optimizar el proceso de devoluciones y el cierre de cartera.

Recomendaciones:

- Capacitación Continua: Implementar programas de formación en herramientas digitales y procesos de devolución.
- Mejora en el Servicio al Cliente: Crear un sistema de tickets para gestionar las devoluciones, permitiendo a los billeteros un seguimiento del estado de su solicitud.
- Conectar el sistema de gestión de devoluciones con el sistema de inventario y otros ERP (Enterprise Resource Planning).
- Implementar escáneres de códigos de barras para registrar devoluciones de manera rápida y precisa.
- Equipar el área de devoluciones con estaciones de trabajo ergonómicas y equipadas con tecnología adecuada.
- Equipos de conteo obsoletos: que requieren mantenimiento frecuente.
- Ineficiencias en el proceso manual de clasificación, con demoras significativas.
- Falta de automatización en el sistema de control de billetes.

Próximos pasos:

- Finalizar la renovación completa de los equipos de conteo y clasificación en los próximos **60 días**.
- Implementar un plan de capacitación adicional para el personal.
- Mejorar el sistema de análisis de datos para optimizar aún más la operación del ciclo de billeteros.

D.Creación de Pliego de Cargos para BackOffice Modular.

Acciones realizadas:

- Creación de un pliego de cargos detallado, incluyendo especificaciones para software de gestión, servidores, y bases de datos.
- Consideración de un enfoque escalable que permita la implementación por fases a lo largo de los próximos 2 años.
- Tiempo de recuperación de la inversión aproximada de 1 año.

Para el desarrollo de un nuevo BackOffice modular, es esencial definir tanto los requisitos técnicos como los funcionales.

Gestión de usuarios:

1. Creación, modificación y eliminación de cuentas de usuario.
2. Control de acceso basado en roles (RBAC) para diferentes niveles de autorización.

Módulos específicos:

1. Billetteros: Gestión de operaciones e informes relacionados con la venta de boletos.

2. Devoluciones: Procesamiento eficiente de devoluciones y reclamos.
3. Clasificación: Herramientas para clasificar y analizar datos de ventas.
4. Tesorería y Finanzas: Módulos para la gestión financiera, incluyendo contabilidad e informes financieros.

Interfaz de usuario:

1. Interfaz intuitiva y amigable que permite a los usuarios operar sin necesidad de formación extensa.
2. Acceda a información en tiempo real sobre las operaciones.

Informes y análisis:

1. Generación automática de informes personalizables para la toma de decisiones.
2. Herramientas analíticas para evaluar el rendimiento financiero y operativo.

Integración con Otros Sistemas:

3. Capacidad para integrarse con sistemas existentes, como plataformas de pago y bases de datos externas.

Seguridad:

1. Implementación de medidas de seguridad robustas, incluyendo cifrado de datos y autenticación multifactorial.

Creación de Pliego de Cargos para el Plan de Continuidad de Negocios

Objetivo: Establecer un plan para asegurar la continuidad operativa de la institución en caso de fallos o desastres.

Acciones realizadas:

- Creación de un pliego que cubre los aspectos de infraestructura (firewalls, switches core, cabinas de almacenamiento), software (Active Directory, Office 365, SharePoint), y entrenamiento de personal.
- Definición de fases de implementación: fase 1 (continuidad de negocio y backoffice), fase 2 (segmentación de redes y videovigilancia), fase 3 (central telefónica).

Resultado: El pliego está completo y se presentará a la Dirección General y a la Junta Directiva para iniciar la implementación el próximo trimestre.

II REDES Y COMUNICACIÓN

A. Introducción

Este informe detalla las actividades realizadas por la sección de Redes y Comunicaciones en el marco de las giras constantes a diversas agencias del país, con el objetivo de mejorar la optimización de los usuarios en sus computadoras y

verificar el estado actual de los equipos relacionados con la operación del departamento.

Acciones Realizadas en las diferentes agencias y direcciones provinciales de la Lotería Nacional de Beneficencia:

- Instalación de VNC en Computadoras: Se ha instalado el software de control remoto VNC en las computadoras de todas las agencias. Esta herramienta permitirá a los técnicos del departamento ofrecer asistencia remota desde la sede principal, facilitando la resolución de problemas que los usuarios puedan experimentar con sus máquinas.
- Conexión de UPS en Agencias Específicas: Se realizó la conexión y activación de sistemas de alimentación ininterrumpida (UPS) en las agencias de Paso Canoas, Bugaba, David y Las Lajas. Aunque los UPS estaban presentes, no estaban conectados, lo que impedía su funcionalidad. Ahora, los servidores de estas agencias están operativos y protegidos ante cortes de energía.
- Inspección de Equipos en el Área de Devolución: Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de los dispositivos en el área de devolución, incluyendo escáneres, impresoras, teclados, pantallas y UPS. Durante la inspección se identificaron los siguientes problemas:
 - 1) Pistolas escáner deterioradas.
 - 2) UPS que no mantienen carga.
 - 3) Equipos que requieren mantenimiento preventivo.
 - Inspección del Sistema de CCTV: Se realizó una evaluación del sistema de CCTV en las agencias. Se observó que varios equipos son obsoletos y requieren ser actualizados para garantizar una vigilancia efectiva y confiable.
 - Reordenamiento de Cableado en los Cuartos de Servidores: En las agencias donde fue posible, se realizó un reordenamiento del cableado en los cuartos de servidores. Se identificaron cables sin etiquetar, lo que complicaba la identificación y el mantenimiento de los sistemas. Este reordenamiento facilitará futuras intervenciones y mejorará la organización del espacio.

B. Conclusiones y recomendaciones

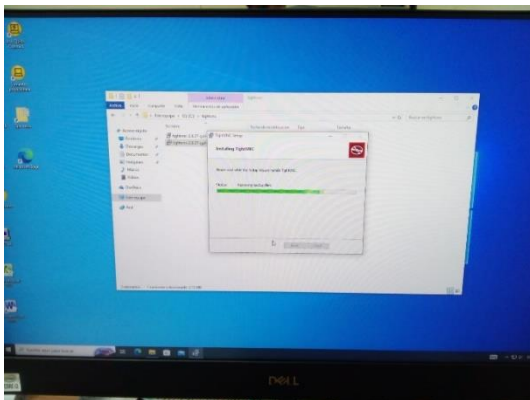
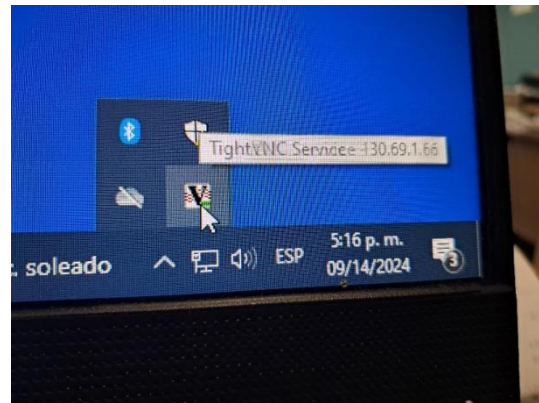
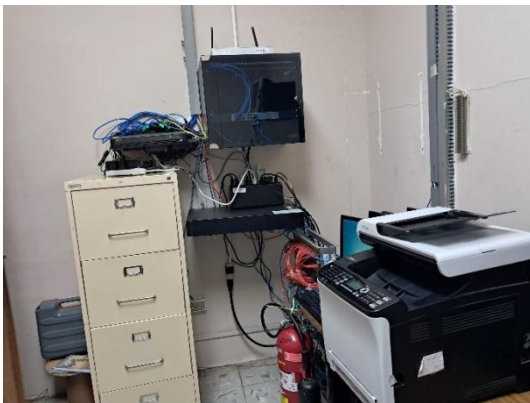
Las acciones llevadas a cabo durante las giras a las distintas agencias han permitido identificar áreas de mejora significativas en el funcionamiento de los equipos. La implementación de VNC y la conexión de UPS son pasos positivos hacia una mayor eficiencia operativa. Sin embargo, es crucial abordar los

problemas identificados en el área de devolución y el sistema de CCTV para asegurar una infraestructura tecnológica robusta y actualizada.

C.Recomendaciones

- Priorizar la actualización de los equipos de CCTV obsoletos.
- Implementar un plan de mantenimiento preventivo regular para todos los dispositivos, especialmente aquellos en el área de devolución.
- Continuar con el reordenamiento y etiquetado de cables en los cuartos de servidores para facilitar futuras gestiones.
- Realizar capacitaciones periódicas para el personal en el uso de las herramientas de asistencia remota.

ANEXO DE IMÁGENES:





GOBIERNO NACIONAL

★ CON PASO FIRME ★

LOTERÍA NACIONAL
DE BENEFICENCIA

Lotería Nacional de Beneficencia

Dirección de Finanzas

I. DEPARTAMENTO DE FINANZAS

- **Pago al Tesoro Nacional:** Se realizó el pago de aportes al Tesoro Nacional por B/.23, 275,386, correspondientes a julio, agosto y septiembre de 2024.
- **Renovación de Depósito a Plazo Fijo:** Se está preparando la renovación de un depósito a plazo fijo de B/.12, 000,000 en la Caja de Ahorros, que vence el 4 de octubre. Se han mantenido conversaciones sobre tasas de interés y se elaborará un Memorando Informativo para presentar a la Junta Directiva tras revisión del Despacho Superior.

II. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD:

Desde el inicio de la nueva administración, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

1. **Digitalización de Documentos:** Se realizó una reunión con la Oficina de Informática y RICOH Panamá para digitalizar documentos contables de 2004 a 2024. Se recibieron dos propuestas que serán presentadas para resolver dudas.
2. **Propuesta de Trituración de Documentos:** Se presentó una propuesta a la Dirección de Finanzas para solicitar la anuencia a la Dirección General para triturar documentos de más de 15 años y digitalizar solo los últimos 5, en línea con la contención de gastos del gobierno.
3. **Solicitud de Herramienta Contable:** Se solicitó una herramienta automatizada para mejorar la contabilidad de las agencias y la sede.

III. DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

1. **Recaudación:** En los meses de julio, agosto y septiembre, se recaudaron B/.111,816,086.55.

A. Coordinación Técnica Financiera:

- En 100 días de gobierno, se procesaron 186 aplicaciones y devoluciones de depósitos de billetteros.
- Se realizó una gira nacional para revisar 13,621 expedientes de depósitos de garantías, calculando el 5% de interés y la bonificación para diciembre.

- Se revisaron 13 reclamos de billetteros para su análisis en la Oficina de Auditoría Interna.

B. Área de Planificación Financiera:

- Objetivos: Analizar y verificar documentación de pagos, realizar estudios de rentabilidad y apoyar la Dirección de Finanzas.
- Funciones realizadas:
 1. Verificación de gestiones de cobro para cheques.
 2. Gestión de firmas en cuentas bancarias.
 3. Revisión de datos preliminares de sorteos.
 4. Registro de premios de incentivos.
 5. Seguimiento a aportes al Tesoro Nacional.
 6. Informe para el pago del Fondo de Provisión a colaboradores.
 7. Emisión de boletas de multa a proveedores.
 8. Anulación de cheques que no cumplen requisitos.
 9. Gestiones de cobro a la Caja de Seguro Social, SIACAP y Tesoro Nacional.
- Meta a corto plazo: Elaborar el Pago de Provisión a colaboradores de manejo de valores a nivel nacional.

CUADRO N° 1
MANEJO DE VALORES I SEMESTRE 2024

CANTIDAD DE COLABORADORES DE MANEJO DE VALORES	PERIODO QUE COMPRENDE EL PAGO	MONTO (B/.)
502	I SEMESTRE 2024	167,557.37



LOTERÍA NACIONAL
DE BENEFICENCIA

Lotería Nacional de Beneficencia
Unidad de Seguridad Institucional E
Investigaciones.

I.SEGURIDAD INSTITUCIONAL

Investigar a nivel nacional, toda acción dolosa e ilícita por parte de los funcionarios y terceros, que afecte el patrimonio de la institución, así como garantizar y salvaguardar la custodia y seguridad de las instalaciones, bienes y recursos de la institución y la integridad de los funcionarios.

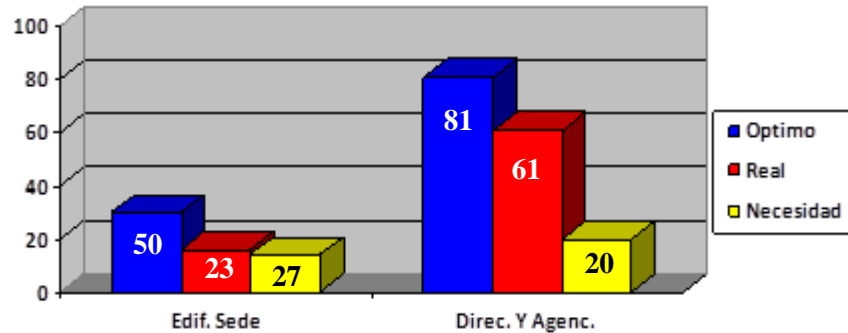
II.CHARLAS, SEMINARIOS Y CAPACITACIONES

- **Actualización de Prueba Psicológica:** Se actualizarán las pruebas psicológicas del personal de la Unidad de Seguridad Institucional en 2024.
- **Reunión de Presentación:** Se llevó a cabo una charla de presentación del Jefe de la Unidad de Seguridad al personal en el Edificio Principal de la LNB.
- **Charla sobre Proyección de Trabajo:** Se realizó una charla dirigida al primer grupo del personal sobre la proyección de trabajo de la Unidad de Seguridad para la gestión 2024-2029.
- **Inspecciones de Seguridad:** El Jefe de Seguridad realizó inspecciones en varias instalaciones de la LNB, incluyendo:
 - ✓ Dirección Provincial de Colón
 - ✓ Dirección Provincial de Darién
 - ✓ Dirección Provincial de Chorrera
 - ✓ Dirección Provincial de Coclé
 - ✓ Agencia de Chepo
 - ✓ Agencia de Los Pinos
 - ✓ Agencia de los Pueblos
 - ✓ Agencia de Arraiján
 - ✓ Agencia de San Felipe
 - ✓ Agencia de Penonomé
 - ✓ Agencia Puesto de Pago de Anclas Mall.

III.METAS

Proyecto de Selección y Contratación para Agentes de Seguridad a fin de cubrir la necesidad e incremento del pie de fuerza de la Unidad de Seguridad Institucional e Investigaciones LNB.

Estatus real de Pie de Fuerza Unidad de Seguridad Institucional LNB



Resumen de Iniciativas para la Unidad de Seguridad Institucional e Investigaciones

1. **Charlas de Inducción y Capacitación:** Se desarrollarán sesiones para el personal de reciente ingreso, orientándolos sobre sus funciones.
2. **Reactivación de Capacitación:** Se retomará la programación de charlas sobre procedimientos de seguridad para el personal a nivel nacional.
3. **Sistema de Alarma y Detección de Incendios:** Se reactivará la contratación de sistemas de alarma contra robo y detección de incendios en todas las instalaciones.
4. **Sistema de Comunicación:** Se obtendrá un sistema adecuado para la intercomunicación entre el personal de seguridad en las instalaciones a nivel nacional.
5. **Adquisición de Vehículo Oficial:** Se asignará un vehículo exclusivo para la Unidad de Seguridad, para atender necesidades e imprevistos durante el servicio.



GOBIERNO NACIONAL

★ **CON PASO FIRME** ★

LOTERÍA NACIONAL
DE BENEFICENCIA

Lotería Nacional de Beneficencia

Dirección de Operaciones

I. OPERACIONES

- Se implementaron sistemas de citas y se reforzó el personal, reduciendo significativamente los tiempos de espera.
- En días de sorteo, se ofreció soporte adicional a los billeteros, agilizando los procesos y mejorando la atención.
- Las consultas se han resuelto de manera más eficiente gracias a un sistema de seguimiento que beneficia a billeteros y público.

1. Coordinación con los Departamentos de Registro y Control, Devolución, Clasificación y Entrega

- **Devolución:** Se proporcionó apoyo adicional en los días de sorteo, lo que aceleró el proceso de devolución y redujo los tiempos de espera para los billeteros.
- **Clasificación y Entrega:** La mejora en la planificación permitió que los productos llegaran a tiempo a todas las áreas de venta, priorizando las de mayor demanda.

2. Amonestaciones a Billeteros

- Se implementaron medidas disciplinarias para los billeteros que superaron los niveles permitidos de devolución de billetes y chances, respaldadas por el Reglamento Interno.
- Las amonestaciones aplicadas han mostrado eficacia en la reducción de reincidencias en devoluciones excesivas, mejorando la productividad de los sorteos.

3. Apoyo en los Días de Sorteo

- Se reforzó el equipo durante los días de sorteo para garantizar la fluidez en los procesos de devolución y entrega, mejorando la experiencia de billeteros y personal administrativo.

4. Desafíos y Próximos Pasos

- Continuar mejorando la atención y reducir aún más los tiempos de espera.
- Fortalecer la coordinación entre departamentos para optimizar procesos en días de sorteo y asegurar el cumplimiento normativo

II VISITA A LAS DIRECCIONES PROVINCIALES Y AGENCIAS

El presente informe da cuenta de la visita realizada a las Agencias ubicadas en la provincia de Chiriquí, específicamente, a las Direcciones Regionales y Agencias de David, Las Lajas, Bugaba, Coclé, Aguadulce, Soná, Arraiján, La Chorrera, Herrera, Los Santos, en la cuales se pudo verificar algunas situaciones puntuales que, a nuestra consideración, deben ser objeto de análisis, para poder brindarles una solución óptima y adecuada para la realidad que los embarga.

A. Agencia de Las Lajas

Se realizó un recorrido interno en la Agencia de Las Lajas, donde se entrevistó al agente, quien trabaja desde junio de 2021 con un salario mensual de B/.960.00, inferior al de otros agentes de la provincia.

Durante la inspección, se observó que la estructura de la agencia carece de mantenimiento desde hace años, una situación confirmada por el agente, quien indicó que la falta de recursos económicos impide abordar este problema.

El agente, Cedeño Chávez, mencionó que antes de su llegada, la agencia contaba con 46 posiciones de trabajo, pero tras la llegada de la Lcda. Gloriela del Río a la Dirección General, se redujeron a 11, lo que obliga a los funcionarios a asumir múltiples funciones, algunas de las cuales no son compatibles con sus cargos.

Además, se destacó que los productos no se reciben a través de los canales adecuados (Camión Blindado), sino que el agente debe ir a la Dirección Regional de David para recogerlos y luego trasladarlos a la sede.

A continuación se detalla el cuadro de necesidades de la Agencia:

REQUERIMIENTOS	CANTIDAD
Secretaria de la Agencia	1
Asistente para Registro y Control	1
Funcionario para mantenimiento	1
Agentes de Seguridad	2
Cajeros para Tesorería (pagos, recibo y entrega)	3
Funcionario para Soporte Técnico y Comunicación	1
Funcionario Contador	1
Funcionario Abogado	1
Funcionario Auditor	1
Funcionario Asistente de Recursos Humanos	1
Funcionario Caja Menuda	1
Vehículo Oficial (Pick Up)	1

Trabajador Social	1
Funcionario Conductor	1
Cámaras de Seguridad	4
Pabellón Nacional	1
Luminarias para el área de Devolución	10
Trituradora	1

En el área de Devolución, solo hay dos máquinas lectoras Lahuan; una tiene el lente quebrado y la otra presenta problemas estructurales. Además, se evidenció la falta de mobiliario adecuado para el personal y billeteros. Se solicitó más billeteros para mejorar la venta y distribución, ya que actualmente solo hay 69 registrados. Por último, la agencia es propiedad de la institución, pero necesita urgentemente mantenimiento.

B. Dirección Provincial de Chiriquí

La Dirección Regional cuenta actualmente con 75 posiciones activas de un total de 120 que había antes de 2019, y tiene 742 billeteros registrados.

El edificio de la Dirección Provincial es propiedad de la institución, pero necesita urgentemente mantenimiento en el techo, cableado eléctrico, tuberías, sanitarios y áreas para la ingesta de alimentos del personal. De los cuatro vehículos asignados, solo dos están en buen estado, y uno de ellos apoya a la Agencia de Las Lajas. Además, de las dos máquinas trituradoras, solo una funciona correctamente.

Las autoridades informaron que el porcentaje de devolución por billettero en los sorteos de Gordito del Zodíaco supera el 35%, debido a la alta emisión de productos y la incorporación de productos registrados en agencias de la capital y otras provincias, que son trasladados por "acaparadores" a David, saturando así el mercado.

A continuación se detalla el cuadro de necesidades de la Dirección Provincial:

REQUERIMIENTOS	CANTIDAD
Cámaras de Seguridad	6
Agentes de Seguridad	4
Cambio de hojas de zinc en el área de Devolución (techo)	todas
Instalación de baños sanitarios en las áreas de Subdirección Provincial, para las funcionarias,	4

Devolución y Tesorería	
Instalación de aire acondicionado, áreas Subdirección Provincial, Registro y Control.	2
Instalación de línea telefónica y sus respectivos teléfonos área de Devolución y (central telefónica)	2
Instalación y adecuaciones en el techo del área de Recursos Humanos	todas
Instalación de red y computadoras áreas de Recursos Humanos, Subdirección Provincial.	2
Impresoras áreas de Recursos Humanos, Subdirección Provincial, Entrega.	3
Instalación y adecuaciones en el techo del área de Registro y Control	todas

C. Agencia de Bugaba

- En la agencia se entrevistó a José Fonseca, encargado del departamento de Registro y Control, quien informó que hay entre 90 y 100 billeteros, con un porcentaje de devolución del 30% en los sorteos de Gordito del Zodíaco, Intermedio y Dominical. Este porcentaje se debe a la venta clandestina y al aumento del precio de los billetes a B/.1.25, así como al ingreso de productos de la provincia de Panamá.
- Actualmente, solo hay 29 posiciones activas, tras la eliminación de 9 posiciones en 2019. La agencia tiene una caja menuda de B/.1,000.00, mientras que el fondo rotativo se encuentra en la Dirección Provincial de David. Además, se identificaron billeteros con un 0% de devolución, como se detalla en el siguiente cuadro.

TIPO DE SORTEO	CANTIDAD DE BILLETOS
Intermedio	11
Dominical	21
Gordito del Zodíaco	29

D. Agencia de Arraiján

Al visitar el área de devolución, se observó que las máquinas LAHUAN están ubicadas en la oficina de almacén, lo que dificulta el proceso de devolución. La agencia tiene 529 billetteros registrados.

Se informó que, bajo instrucciones de la encargada, algunas cajeras, como **Iika Silva**, realizan funciones duplicadas, actuando también como supervisora, sin que esto quede registrado en el acta del proceso de devolución.

El edificio donde se ubica la agencia es alquilado y carece de mantenimiento, evidenciado por filtraciones de agua, cableado eléctrico expuesto, falta de pintura y servicios sanitarios en mal estado para el personal.

E. Agencia de La Chorrera

Al visitar la agencia, se constató la falta de dirección y orden del agente encargado, evidenciando un desorden en los archivos de documentación (devolución, valijas, facturas, etc.).

Se observó una carencia de seguridad en el proceso de devolución, ya que no hay una unidad de seguridad en el acceso al área de cajeras, permitiendo que cualquier billettero ingrese después de las 12:00 p.m., lo que puede comprometer la información.

No hay un orden en la documentación de respaldo de las valijas, lo que resulta en desorganización y falta de secuencia cronológica. Además, la jefa de Devolución, Indira Gutiérrez, señaló que ha tenido que llevar el acta firmada a la Contraloría para su suscripción, lo cual es improcedente, ya que ningún documento debería ser extraído sin justificación adecuada.

- **Dirección Provincial de Herrera**

Durante nuestra visita a la Dirección Provincial, conversamos con la Licenciada Maribel Rivera, Directora a.i. Ella destacó el limitado espacio en el que trabajan y nos entregó un informe de inspección que solicitaba mejoras de infraestructura, el cual fue enviado a la Sede en Ciudad de Panamá, pero desestimado por la administración anterior. Además, nos proporcionó copias de las planillas de los períodos 2015, 2019 y 2024, que detallan la cantidad de servidores públicos activos, presentados en el siguiente cuadro:

PLANILLA / AÑO	CANTIDAD
2015	79
2019	70

F.Dirección Provincial de Los Santos

En la visita a dicha Dirección Provincial, fuimos atendidos por la Subdirectora, Licenciada Diomila Samaniego quien nos indicó que mantiene 62 funcionarios activos y 423 billetteros registrados activos.

LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA DIRECCION PROVINCIAL DE LOS SANTOS LISTADO DE FUNCIONARIOS ACTUALES - 2024

Nº	APELLIDOS	NOMBRES	CEDULA	EMPLEADO	CARGO	Fecha de ingreso	AÑOS DE SERVICIO	EDAD	CONDICIONES
1	SALAZAR	BOLIVAR	7-710-1221	231-08-054	ALMACEN -DEVOLUCION	18 de Diciembre de 1984	30	71	PERMANENTE
2	GONZALEZ	MARIO LUIS	7-704-2419	115-01-031	CAJERO TESORERIA	4 de Junio de 2015	9	38	PERMANENTE
3	CALDERON R.	YENIFER Y.	6-707-1627	212-03-065	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	2 de Marzo de 2010	14	41	PERMANENTE
4	DE SORIANO	VITALINA	7-85-1693	231-08-020	ASISTENTE CAJA GENERAL	1 de Marzo de 1979	45	65	PERMANENTE
5	AVILA BRAVO	MARICRUZ	6-715-527	113-04-035	ASISTENTE CAJA GENERAL	17 de Junio de 2015	9	33	PERMANENTE
6	NIETO	NURIA	7-701-734	212-03-135	ASISTENTE CAJA GENERAL	29 de Junio de 2015	9	45	PERMANENTE
7	CASTILLO	ROSARIO	7-701-355	231-10-022	ASISTENTE CONTABILIDAD	12 de Octubre de 2000	24	45	PERMANENTE
8	SAEZ	AMELIA	7-703-909	231-16-003	ASISTENTE DE RELACIONES PUBLICAS- DEVOLUCION	30 de Noviembre de 2021	3	41	PERMANENTE
9	CEDENO	ANTONIO	7-85-005	231-08-035	AUDITOR	2 de Abril de 1978	46	65	PERMANENTE
10	ESCOBAR	ELIANA	7-705-1529	211-01-235	CAJERA	1 de agosto de 2011	13	37	PERMANENTE
11	BUSTAMANTE	IDANIA	8-494-771	119-01-041	ASISTENTE CONTABILIDAD	18 de Noviembre de 2013	11	48	PERMANENTE
12	BULTRON	CLEMENTINA	6-69-603	231-18-070	CAJERA	9 de Agosto de 2011	13	54	PERMANENTE
13	PEREZ	ANA LUCIA	7-709-1110	231-19-057	CAJERA DE ENTREGA	23 de Agosto de 2019	5	30	PERMANENTE
14	DE GRACIA	NERYS P.	7-112-167	231-08-042	CAJERA DE ENTREGA	4 de Diciembre de 2009	15	52	PERMANENTE
15	VILLARREAL	DANIA	7-703-1876	212-03-291	CAJERA GENERAL	6 de enero de 2015	9	40	PERMANENTE
16	VERGARA	DAYSI E.	7-700-047	212-02-079	SUPERVISORA DE CAJA	4 de Enero de 2010	14	47	PERMANENTE
17	RODRIGUEZ	MAYORY L.	7-704-1700	117-01-164	CAJERA TESORERIA	18 de Abril de 2016	8	38	PERMANENTE
18	MORENO	YARILYS DEL C.	7-706-1906	214-03-076	CAJERA TESORERIA	12 de Abril de 2016	8	34	PERMANENTE
19	ALONSO	LIDIA	7-111-673	231-02-066	CAJERA TESORERIA	11 de Abril 2016	8	53	PERMANENTE
20	BATISTA	JORGE	7-84-2208	212-03-025	ALMACEN	15 de Mayo de 2012	12	68	PERMANENTE
21	DOMINGUEZ	CARLOS	7-705-249	117-01-143	ASISTENTE DE CAJA GENERAL	23 de Agosto de 2019	5	38	PERMANENTE
22	DOMINGUEZ	RAMIRO	7-122-529	123-04-049	CONDUCTOR	2 de Marzo de 1991	33	61	PERMANENTE
23	VERGARA	JOSE VIDAL	7-710-606	231-08-004	CONDUCTOR	15 de Noviembre de 2019	4	28	PERMANENTE
24	DE DOMINGUEZ	CARMEN M.	7-096-960	231-08-024	CONTADORA	20 de Junio de 1984	40	58	PERMANENTE
25	FIGUEROA	BENIGNO	7-110-598	231-08-028	ENLACE DE CULTURA	2 de Abril de 1995	29	53	PERMANENTE
26	VEGA	JOSE O	2-127-442	211-01-063	CUENTA CORRIENTE	1 de Abril de 2011	13	55	PERMANENTE
27	RODRIGUEZ	EBILMA	4-742-1812	211-01-026	CUENTA CORRIENTE	15 de Marzo de 2016	8	39	PERMANENTE
28	RODRIGUEZ	CLARIBEL	7-702-1333	211-01-170	CAJERA	19 de Junio de 2012	12	43	PERMANENTE
29	DE GRACIA*	MAYRA ALEJANDRA	8-812-171	131-01-021	DIRECTORA PROVINCIAL	9 de Julio de 2019	5	36	PERMANENTE
30	VEGA CASTILLO	ABILO ONEL	7-93-2050	119-01-009	ENCARGADO DE SALIDA VEHICULAR	28 DE MAYO DE 2014	10	60	PERMANENTE
31	QUINTERO	ILDAURA	7-107-743	212-03-266	ENLACE DE RECURSOS HUMANOS	6 de Enero de 2015	8	54	PERMANENTE
32	GOMEZ	DORALIS	7-109-125	211-01-183	FONDO ROTATIVO	16 de Marzo de 2010	14	53	PERMANENTE
33	CHEN	ELIO	6-710-1564	231-12-040	INFORMATICA	17 de Febrero de 2010	14	38	PERMANENTE
34	GONZALEZ	HERNAN	8-750-867	211-01-185	ALMACEN Y DEVOLUCION	12 de Abril de 2021	3	43	PERMANENTE
35	VILLARREAL	PASTOR	7-701-818	231-05-061	AYUDANTE GENERAL	9 de Mayo de 2012	12	45	PERMANENTE
36	GONZALEZ V.	AMINTA ROSA	7-91-2033	231-16-038	OFICINISTA DE RECURSOS HUMANOS Y DEVOLUCION	29 de Octubre 2014	9	63	PERMANENTE
37	CORTEZ	MINERVA	7-104-567	211-01-052	REGISTRO Y CONTROL	15 de Marzo de 2011	13	55	PERMANENTE
38	DIAZ	YASIBEL	7-104-726	212-03-179	RELACIONES PUBLICA	12 de Octubre de 2015	8	55	PERMANENTE
39	DE MONTENEGRO	OMARIS C.	7-82-2770	231-08-016	SECRETARIA	1 de Octubre de 1983	39	58	PERMANENTE
40	VERGARA	YILKA	7-121-468	231-04-024	CAJA MENUDA - DEVOLUCION	19 de Julio 1995	28	46	PERMANENTE
41	CHAVEZ	SONIA	7-84-2595	141-01-018	REVISION DE PREMIO - DEVOLUCION	4 de Enero de 2010	14	65	PERMANENTE
42	DOMINGUEZ	GUILLERMO	7-111-276	211-01-046	SEGURIDAD	1 de Marzo de 2012	12	53	PERMANENTE
43	CORDOBA	ISRAEL	7-096-396	231-08-055	SEGURIDAD	12 de Noviembre de 1995	29	61	PERMANENTE
44	JUAREZ	JOSE R	7-97-989	231-08-040	SEGURIDAD	12 de Noviembre de 1995	29	58	PERMANENTE
45	BARRIOS	MANUEL DE J.	7-99-617	231-08-007	SEGURIDAD	17 de Abril de 1984	39	63	PERMANENTE
46	SAMANIEGO	DIOMILA YOHANA	7-701-2191	231-08-001	SUB- DIRECTORA PROVINCIAL	23 de Agosto de 2019	4	44	PERMANENTE
47	ACEVEDO	LUCIA	7-98-344	231-12-009	SUPERVISOR DE CAJEROS	2 de Enero de 1996	28	58	PERMANENTE
48	JAEN	MELVIN	7-88-1425	231-08-034	SUPERVISOR DE CAJEROS	4 de Marzo de 1997	27	57	PERMANENTE
49	VERGARA	CARMEN	7-707-57	113-04-030	SUPERVISOR DE CAJEROS	9 de mayo de 2016	8	46	PERMANENTE
50	GONZALEZ	VICTOR	7-117-509	231-18-069	SUPERVISOR DE ENTREGA	17 de Febrero de 2010	14	51	PERMANENTE
51	GONZALEZ A.	SULAY Y.	7-703-1898	114-04-002	TRABAJADORA SOCIAL	5 de Abril 2016	8	41	PERMANENTE
52	BATISTA	MARIA L.	7-109-764	231-08-052	TRABAJADORA SOCIAL	3 de Octubre de 2000	23	53	PERMANENTE
53	CALVO	MARIA	7-107-125	212-01-300	TRABAJADORA MANUAL	24 de Febrero de 2021	3	54	PERMANENTE
54	VERGARA	MERCEDES	7-118-914	211-01-040	AYUDANTE GENERAL	1 de Noviembre de 2021	2	50	PERMANENTE
55	PEREZ GUTIERREZ	GISELA RAQUEL	7-701-1733	231-09-087	SOPORTE TECNICO	24 de Marzo de 2022	2	45	PERMANENTE
56	PEREZ VARGAS	MADELEIN JANETH	7-709-1781	231-08-057	OFICINISTA DE REGISTRO Y CONTROL	24 de Marzo de 2022	2	29	PERMANENTE
57	BULTRON GONZALEZ	ANA MARIA	7-710-2105	211-01-031	CAJERA DE ENTREGA	24 de Marzo de 2022	2	27	PERMANENTE
58	VERGARA DOMINGUEZ	DENIS MAGDALENA	7-700-1568	212-03-340	CAJERA 1	24 de Marzo de 2022	2	46	PERMANENTE
59	ESPINOZA BONILLA	KARLA NAYELHIS	7-714-304	400-87-336	TRABAJADOR MANUAL 1	4 de Septiembre de 2023	9 meses	21	EVENTUAL
60	MARIN MORATAYA	PATRICIA CAROLINA	PE-8-887	400-87-342	OFICINISTA 1- SECRETARIA	4 de Septiembre de 2023	9 meses	61	EVENTUAL
61	NIETO	XIOMARA	7-111-801	211-01-184	ASISTENTE DE CONTABILIDAD	16 de Marzo de 2011	13	52	PERMANENTE
62	MIRANDA ESPINO	ERIKA YAZELYS	8-944-1068	212-03-032	ALMACEN DEVOLUCION	4 de Septiembre de 2023	9 meses	25	PERMANENTE

G. Dirección Provincial de Penonomé

Se conversó con el Licenciado Ricardo Guardia, Director Provincial, quien informó que hay 523 billetteros activos, de los cuales solo 25 están morosos. Esta situación se debe a una política de convocar a reuniones con los morosos, donde participan el director, un trabajador social y el registro y control, con el objetivo de reducir la morosidad. El porcentaje de devolución no supera el 17%, salvo algunos casos.

Además, el edificio de la entidad es propio, pero carece de estacionamientos, ya que se ubica en una plaza del Banco Nacional de Panamá. Se solicita la dotación de equipos tecnológicos, como computadoras, impresoras y máquinas sumadoras, así como insumos para el personal de seguridad, incluyendo armamento, chalecos antibalas y uniformes.

H. Agencia de Aguadulce

Al llegar al lugar, conversamos con la agente encargada, Ibeth Valderrama, quien informó que hay 35 funcionarios, de los cuales 8 pertenecen a la Carrera Administrativa. Actualmente, solo disponen de un vehículo y un conductor, además de 3 agentes de seguridad.

En cuanto a los porcentajes de devolución, los sorteos dominicales desde enero hasta septiembre de este año registran un 12.93%, mientras que el porcentaje global de devolución es de 14.30%.

Durante la visita, se identificaron irregularidades en el manejo de la morosidad, contrarias al Manual de Organización y Procedimientos de la Sección de Entrega. Se observó que la billetera Maribel Álvarez (cédula 2-122-49, registro No. 20188) intentó cancelar fuera de término una deuda de B/. 652.50, con autorización de la Jefa de la Agencia. Además, se corroboró que Álvarez está autorizada en otras libretas, incurriendo en situaciones similares. Se obtuvo copia de la autorización para cancelar su morosidad.

LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA F773(86)22
DIRECCIÓN DE OPERACIONES
DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CONTROL DE BILLETOS
SECCIÓN DE REGISTRO DE GARANTÍA
AUTORIZACIÓN PARA CANCELAR MOROSIDAD

652.50

FECHA			SORTEO
DÍA	MES	AÑO	
22	9	2014	2978

NOMBRE DEL BILLETERO: Maribel Álvarez
No. DEL BILLETERO: 20188 No. DE CÉDULA: 2-122-49

[Firma]
VoBo DEL JEFE DE LA UNIDAD

Agencia de Soná

La agencia de marras según información proporcionada por la Subagente Maricarmen Camaño cuenta a la fecha con 28 servidores públicos activos y 76 billeteros activos de los cuales 31 mantienen una morosidad global de B/.14,409.43.

De igual forma, la Subagente nos manifestó que durante la administración pasada envió varias solicitudes de asignación, las cuales fueron rechazadas o ignoradas por la Dirección General su momento; sin embargo, era normal ver a la hermana de la ex Diputada Mayra González, dando órdenes respecto a la asignación de productos a billeteros, afines y/o familiares, con grandes asignaciones sin tomar en cuenta que hay billeteros tradicionales con asignaciones bajas.

I. REGISTRO Y CONTROL

El Manual de Organización, Funciones y Procedimientos del Departamento de Registro y Control tiene como objetivo coordinar con las secciones de Registro de Garantías, Registro de Billeteros e Información de Puestos de Venta para asegurar el cumplimiento de sus funciones y unificar procedimientos con las Direcciones Provinciales y Agencias a nivel nacional.

El departamento es responsable de mantener actualizados los expedientes de los billeteros, gestionando registros sobre asignaciones, morosidad y eliminación, así como la vigencia de pólizas de seguro y abonos al Fondo de Garantía.

El uso eficiente de los recursos por parte de la Lotería Nacional de Beneficencia busca fortalecer su misión, promoviendo el desarrollo humano, social y económico a través de la Dirección de Operaciones y el Área Administrativa. Además, se están implementando políticas para detectar irregularidades y se trabaja en mejorar la transparencia y eficiencia del sistema.

En lugar de esperar cambios sustantivos, se anticipan mejoras operativas continuas.

II. CLASIFICACION

Por este medio, hacemos de su conocimiento, el trabajo que se ha realizado durante los primeros 100 días de gestión del presente año, el departamento de Clasificación de Asignación de Billetes y Chances, Aportando con el avance en el buen funcionamiento de los procesos administrativos y operativos.

Este departamento ha elaborado las libretas de los distintos Billeteros que se envían a las veintitrés (23) agencias a nivel nacional, correspondientes a los siguientes sorteos:

Sorteos Intermedio	Fecha de Juego	Sorteo Dominical	Fecha de Juego
2968-3208	10 de julio	5456-4145	14 de julio
2969-3209	17 de julio	5457-4146	21 de julio
2970-3210	24 de julio	0388-0331/gordito	26 de julio
2971-3211	31 de julio	5458-4147	28 de julio
2972-3212	7 de agosto	5459-4148	4 de agosto
2973-3213	14 de agosto	5460-4149	11 de agosto
2974-3214	21 de agosto	5461-4150/extraor	18 de agosto
2975-3215	28 de agosto	5462-4151	25 de agosto
2976-3216	4 de septiembre	5463-4152	1 de septiembre
2977-3217	11 de septiembre	5464-4153	8 de septiembre
2978-3218	18 de septiembre	5465-4154	15 de septiembre
2979-3219	25 de septiembre	5466-4155	22 de septiembre
2980-3220	2 de octubre	5467-4156	29 de septiembre

Estos sorteos fueron enviados cumpliendo con la fecha de entrega de cada sorteo a nivel nacional.

- Con el debido apoyo de la dirección de operaciones, se ha cumplido con los pagos de gestión de cobro a los funcionarios del Departamento de Clasificación, por concepto de horas Extraordinarias.

- Se han realizado adecuaciones en el departamento como: Pintura, instalación de aires acondicionados, remodelación de aéreas dentro del departamento que se encontraban en malas condiciones, exponiendo al peligro a los funcionarios del dpto. (área de secretaria, balance, reparación del baño de damas, sellado y tabulado), esto para mejorar la calidad de las secciones de trabajo del personal.

- Actualmente se está solicitando nueva compra de insumos para agilizar y mejorar los procesos de elaboración de las libretas de chances y Billetes a nivel nacional como:
 1. Bolsas Plásticas
 2. Selladoras Eléctricas
 3. Papel Continuo químico
 4. Valijas Extrafuertes de lona
 5. Plástico para embalar

- Se ha modificado organigrama dentro del departamento de Clasificación, aportando optimización a los procesos de producción y así atender a los más de 13,000 billeteros a nivel nacional para cumplir con la entrega de sus productos en el tiempo adecuado del proceso.

- Actualmente se están sustituyendo equipos deteriorados como monitores, cámaras, instalación de máquinas lectoras, CPU e impresoras, ya que estas son necesarias para agilizar los procesos administrativos que se realizan en el departamento, así como también garantizar la optimización de las tareas.

- Se ha nombrado nuevo personal para el departamento, ya que durante los años anteriores existía una problemática de escases de personal y esta es una área que necesita contar con el personal requerido, debido a que esta área es la encargada de la producción de las libretas de todos los billeteros

a nivel nacional y con esta debilidad no se podría cumplir con las entregas en su debido tiempo.

- Se estima a futuro seguir realizando distintas adecuaciones, que contribuyan al desarrollo de la institución y mejorar las condiciones de trabajo de los funcionarios de este departamento, que son parte fundamental, ya que el bienestar del capital humano es de suma importancia para alcanzar las metas y objetivos de esta institución.
- Se ha conseguido minimizar errores en el proceso de la confección del producto elaborado por los funcionarios.
- En el área de análisis financiero se ha cumplido con la entrega de la documentación de los balances finales de cada sorteo, enviando toda la documentación antes de que el sorteo juegue como manda el manual de procedimiento.

III. ENTREGA

Personal de la Sección de Entrega:

- La asistencia y puntualidad de los funcionarios ha mejorado, se presentan menos tardanzas y ausencias injustificadas.
- El respeto y apoyo entre cajeros y ayudantes de ambas bóvedas ha mejorado. Se ha logrado una organización de apoyo donde cada uno cumple con sus funciones desde sus respectivas áreas asignadas.
- Organización y coordinación al momento de tomar los 30 minutos de almuerzo, los funcionarios se han comprometido y están cumpliendo con el tiempo que les corresponde.
- La Dirección de Operaciones le brinda 2 veces a la semana, garrafones de agua para la Sección.
- Limpieza y aseo, cada funcionario de la Sección está cumpliendo con el orden y la higiene, asegurándose al terminar sus funciones del día, que su área este limpia.
- Se ha logrado control la entrada y salida innecesaria de cada personal de la Sección.

Funciones de la sección de Entrega:

- Se ha estado logrando realizar los balances al día de cada Sorteo.
- Se lleva un control interno de la entrada y salida de las asignaciones de la bóveda principal a la bóveda auxiliar y viceversa, ya que antes no se realizaba la misma.
- A cada personal de la Sección se le asignó un área en específica, donde realiza sus diferentes funciones.
- Los cajeros están logrando realizar los balances de sus entregas del día. Anteriormente cometían muchos malos registros.

DEVOLUCION

Dificultades Encontradas:

- **Manipulación de Billetes:** Los billeteros mantienen los billetes antes y después del sorteo, lo que afecta la transparencia y genera desconfianza.
- **Mantenimiento de Máquinas:** Las máquinas de devolución no operaban al 100%, causando retrasos.
- **Altas Horas de Salida:** Las largas horas de trabajo de los billeteros contribuyen a problemas de manipulación y demora en devoluciones.

Procesos:

- Se han implementado horarios más estrictos para optimizar las devoluciones, pero se necesita supervisión constante.
- El mantenimiento adecuado de las máquinas es crucial para evitar demoras.

Logros:

- Se logró que las devoluciones se terminen 45 minutos a una hora antes del sorteo, aumentando la transparencia.
- Se mejoró el conocimiento de los billeteros sobre el proceso de devolución.
- Se instalaron cuatro aires acondicionados en la Sección de Devolución, mejorando las condiciones laborales.
- Se implementó un seguimiento más claro de las devoluciones, fomentando la rendición de cuentas.
- Se disminuyó el número de correcciones de 3-5 a una por sorteo bajo supervisión constante.

Metas:

- Reducir el tiempo de devoluciones a dos horas antes del sorteo para evitar manipulaciones.
- Implementar capacitación continua en el uso de máquinas y procesos.
- Mejorar la infraestructura de la Sección de Devolución, incluyendo la instalación de aires acondicionados y adecuación de servidores.
- Habilitar un espacio para las máquinas de trituración con personal capacitado y cámaras de seguridad.

Conclusión

El informe de los primeros 100 días de gestión de la Lotería Nacional de Beneficencia destaca un período de avances significativos en diversas direcciones. Cada área, desde Relaciones Públicas hasta Desarrollo Social y Cultural, ha contribuido de manera integral a la modernización y optimización de nuestros procesos, enfrentando desafíos y alcanzando logros que refuerzan nuestro compromiso con la transparencia y la eficiencia. Este esfuerzo colectivo ha permitido establecer un enfoque estratégico que no solo mejora nuestras operaciones internas, sino que también potencia el impacto social de nuestra labor. De cara al futuro, es fundamental continuar este camino, fortaleciendo la colaboración entre direcciones y enfocándonos en la generación de beneficios tangibles para la comunidad, asegurando así que la Lotería siga siendo un pilar en el bienestar social.