GOBIERNO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE HACIENDA
LOTERÍA DE PUERTO RICO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIVISIÓN DE OPERACIONES

Rev. noviembre 2009

TABLA DE CONTENIDO

Página

I. INTRODUCCIÓN 1
II. PROPÓSITO 1
III. ALCANCE 1
IV. RESPONSABILIDAD 2
V. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPRESIÓN DE BILLETES 2
VI. CUADRE DEL PAPEL DE SEGUIRDAD (OPERADORES) 9
VII. SECCIÓN DE REIMPRESOS 10
VIII. DESTRUCCIÓN DE PAPEL DE SEGURIDAD 14
IX. PREPARACIÓN DE BILLETES 15
X. MEDIDAS DISCIPLINARIAS 17
XI. VIGENCIA 18
XII. MODELOS 19

I. INTRODUCCIÓN

La División de Operaciones es responsable de la producción, cuadre y ensobrado de los billetes que se venden semanalmente. Garantiza la calidad de los billetes impresos y establece los mecanismos necesarios para que se imprima la cantidad de billetes correspondiente a cada sorteo y de salvaguardar la pureza del proceso.

Es un área restringida excepto al personal autorizado y se monitorea por sistema de cámaras de seguridad.

II. PROPÓSITO

Cumplir con la Ley 465 del 15 de mayo de 1947, según enmendada, conocida como "Ley que crea la Lotería de Puerto Rico" y el Reglamento 6675 aprobado el 15 de agosto de 2003 conocido como "Reglamento para la Administración y Funcionamiento de la Lotería de Puerto Rico".

Establecer los procedimientos para la impresión y ensobrado de billetes y establecer los controles necesarios para garantizar la calidad del producto.

III. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal de la Sección de Impresión, Reimpresos y Preparación de Billetes que es responsable de imprimir, cuadrar por agencias y ensobrar los billetes que se venden semanalmente, de la calidad del producto y de salvaguardar la pureza de los procesos.

IV. RESPONSABILIDAD

El Director de la División de Operaciones es responsable de asegurar que los procesos se realicen de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

Los Supervisores de Impresión de Billetes, Reimpresión y Preparación de Billetes tienen la responsabilidad de asegurarse de que en cada una de sus áreas se cumpla con este procedimiento.

V. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPRESIÓN DE BILLETES

A. DISPOSICIONES GENERALES

La División de Impresión del Billetes estará dirigida por el Supervisor que será el responsable del trabajo diario de los Operadores. Mantendrá el control y la seguridad en la impresión, prestando atención especial a que el papel de seguridad que se esté utilizando pertenezca al sorteo correspondiente. Que la serie, número de billete, fracción, la fecha del sorteo y de caducidad estén correctas y legibles.

El Supervisor, además se asegurará que el Operador no altere la hoja de cuadre de la producción y será responsable de mantener las cajas de billetes impresos en bóveda hasta que se entreguen a la Sección de Preparación de Billetes.

Será responsable de cargar la unidad de cintas que distribuye la información a las diferentes impresoras y mantendrá un inventario adecuado de sorteos impresos, de forma tal, que de surgir una situación de emergencia

o desastre natural, tenga un mínimo de seis (6) sorteos listos para la venta y no se afecten las operaciones de la Lotería.

Mantendrá informado al Director Auxiliar o su representante de cualquier situación que surja en el proceso de impresión de billetes y mantendrá comunicación con los técnicos de las unidades impresoras si surge alguna situación que afecte la producción

Para llevar a cabo la impresión de los billetes de Lotería, es necesario realizar una subasta pública para la compra de papel de seguridad que debe cumplir con ciertos parámetros de seguridad para salvaguardar la calidad del producto. Se celebran tres (3) sorteos extraordinarios y cuarenta y nueve (49) sorteos ordinarios al año excepto en años bisiestos que se celebran cincuenta (50) sorteos ordinarios.

La impresión de los billetes se hace en papel de seguridad exclusivo para la Lotería de Puerto Rico que tiene preimpreso el diseño correspondiente a cada sorteo, aprobado previamente, por el Director Auxiliar de la Lotería.

Para cada sorteo se aprobará un diseño diferente y los colores utilizados para la impresión deben escogerse de manera que evite confusión al momento de la venta.

B. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

1. Una vez adjudicada la subasta el Receptor que pertenece a la Oficina de Administración recibirá el papel de seguridad. Verificará la entrega contra el Manifiesto que provee la

Compañía y se asegurará que la entrega se realizó de acuerdo al itinerario establecido.

2. Debe asegurarse que el camión tenga el sello de seguridad y que el "paking list" incluya todos los rollos entregados.
3. Debe asegurarse que los rollos estén completos, sin golpes y que el papel protector no esté roto.
4. Recibido el papel de seguridad se guardará en la bóveda de la Sección de Impresión de Billetes por orden de sorteo.
5. Una vez guardado el papel de seguridad no se permitirá el acceso a la bóveda al personal del área, excepto que tenga la autorización del Supervisor y sólo debe ser para guardar la producción diaria, hasta que se entregue a la Sección de Preparación de Billetes para el ensobrado.
6. El encargado de la bóveda llevará un registro de las personas que entran al área y el propósito.
7. Al comenzar la impresión de los billetes el Supervisor o el Operador, solicitará al encargado de la bóveda el papel de seguridad a utilizarse.
8. Verificará que el papel de seguridad corresponda al sorteo a imprimir.
9. Verificará que la información del Manifiesto del rollo de papel de seguridad esté de acuerdo con el número de respaldo de la primera hoja del papel. Si no concuerda la información,

procederá a corregir la información de acuerdo al número de respaldo de la primera hoja del rollo de papel de seguridad y lo certificará colocando sus iniciales al lado. El Operador notificará dicho cambio al Supervisor inmediato.

10. Una vez colocado el rollo de papel de seguridad en el "Roll-System" el Operador deberá extraer una cantidad de papel para que el ojo electrónico que se encuentra en el piso, pegado a la unidad el "Roll-System" lo detecte. Si durante la impresión surge alguna situación con las unidades, el Operador lo notificará al Supervisor, que se comunicará con el Técnico y tratará de corregir la situación con las instrucciones que reciba. Si no puede resolver, el Técnico debe acudir a la Lotería en o antes de dos (2) horas.

11. Cuando suba el sistema, se colocará la primera cinta del sorteo y serie correspondiente y se anotará en el Modelo LT-06-03 "Control de Cintas por Unidad".

12. Al comienzo de la producción el Operador hará una muestra y se verificará el código de barra, el número del sorteo, serie, la fecha del sorteo y fecha de caducidad. Será responsable de verificar la calidad y corrección de la impresión.

13. Si durante la impresión surge una avería en la unidad, el Operador cumplimentará el Modelo L-06-18 "Informe de Avería"

y hará una llamada telefónica al centro de servicios del proveedor.

14. El Operador será responsable del cuadre de papel de seguridad utilizado para la impresión de los billetes diariamente.

15. Para controlar adecuadamente el cuadre del papel utilizado, cada Operador deberá cumplimentar el Modelo L-06-46 "Hoja de Cuadre por Caja". Esto deberá hacerse al comenzar las operaciones del día. En dicho Modelo deberá incluir todas las hojas de papel utilizadas en la producción, incluyendo las hojas dañadas o mal impresas. Deberá cuadrar cada caja por referencias hasta la última hoja usada durante la producción utilizando el Libro de Distribución del Billetes por Agencias y Referencias.

16. Si durante la producción hay un cambio de rollo y el mismo se termina a mitad de una referencia, deberá indicarlo en la Hoja de Cuadre. Deberá indicar la cantidad de hojas impresas que pertenecen a cada rollo e indicará en la columna de observaciones que hubo un cambio de rollo.

17. Cuando se termina un rollo de papel de seguridad que contiene hojas en blanco, se le coloca un sello de seguridad para evitar que se utilice nuevamente. En el sello se indica el sorteo, número de rollo, número de respaldo y la firma del Operador. Se entrega al Área de Reimpresión para el cuadre final.

18. El Operador es responsable de firmar el Modelo L-06-46 "Hoja de Cuadre por Caja" una vez finalizada su jornada de trabajo. Al comenzar el próximo día laborable, comenzará con una nueva Hoja de Cuadre aunque sea continuación de la serie en producción del día anterior. Esta hoja no debe tener borrones, tachaduras ni alteraciones. Si el Operador no cuadra la producción, debe preparar una Hoja de Cuadre nueva.

19. Debe cumplimentar el Modelo L-06-29 "Certificación de Destrucción del Papel de Seguridad". En este Modelo deberá anotar todas las hojas dañadas durante la producción. Deberá indicar claramente el número de hojas dañadas, la causa del daño y si pertenecen a la producción, reimpreso o "Data Check". "Data Check" significa que la información del cartridge está defectuosa. Cuando esto sucede, dependiendo de la cantidad de billetes que se hayan impreso, se determina si se destruyen y se solicita una nueva producción. Si se solicita una nueva producción, la agencias que fueron impresas se cancelan y se anotan en el Modelo L-06-29 "Certificación de Destrucción de Papel de Seguridad"; se cuadran y se entregan a la Sección de Reimpresos para el cuadre general del papel.

20. Si en la producción una referencia está mal impresa o le faltan billetes por imprimir, ya sea por problemas de electricidad o en la unidad, la misma deberá ser levantada y anotada en el

Modelo L-06-28 "Sustitución Referencias Levantadas". Dicho Modelo deberá cumplimentarse en todas sus partes y firmado por el Operador y el Supervisor. Al levantar una referencia incompleta, el Operador deberá asegurarse de que las hojas dañadas que pertenezcan a esa agencia no se hayan figurado en el Modelo L-06-29 "Certificación de Destrucción de Papel de Seguridad". Las hojas dañadas se sumarán a la referencia incompleta para cuadrarla y deben ser canceladas. En el Área de Reimpresos se solicitará la reimpresión de las hojas dañadas en particular. En el lugar donde corresponde la referencia levantada se colocará el Modelo LT-06-05 "Sustitución Referencias Levantadas" de manera que al momento del ensobrado de billetes puedan detectar que falta una referencia. El personal de ensobrado coloca el Modelo en el sobre correspondiente y lo devuelve a la Sección de Reimpresos para colocar los billetes correspondientes tan pronto sea reimpresa la referencia. Luego se regresa a la Sección de Preparación de Billetes para guardarla en bóveda hasta que se entregue el sorteo a la División de Expendio.

21. Cuando se vayan a imprimir Reimpresos o "Restart, se programará la unidad utilizando el código establecido, que será distinto al de la producción de los sorteos ordinarios y extraordinarios.

22. Una vez finalizada la producción, se entregarán los documentos relacionados a la persona encargada del cuadre del papel de seguridad y los billetes se entregarán a la Sección de Preparación de Billetes para el cotejo final y ensobrado.

VI. CUADRE DEL PAPEL DE SEGURIDAD (OPERADORES)

1. Toda Serie se cuadrará por caja. El Operador será responsable de cuadrar todas las cajas y deberá cumplimentar todos los Modelos al finalizar la jornada.
2. De encontrar un descuadre, deberá detener la unidad y trabajar el descuadre inmediatamente, de encontrarlo, seguirá adelante con la producción; de lo contrario, debe notificarlo al Supervisor inmediato.
3. El Supervisor junto al Operador, deben buscar dónde fue el error y corregirlo inmediatamente, luego proseguir con la producción.
4. De extraviarse un billete, se debe agotar todos los recursos para localizarlo, de no ser así, solicitar una investigación al momento.
5. De encontrarse hojas duplicadas en los rollos de papel de seguridad, debe solicitar a la División de Auditoría que le auditen las hojas duplicadas y hacer un acta de dichas hojas.

VII. SECCIÓN DE REIMPRESOS

A. DISPOSICIONES GENERALES

El Supervisor de la Sección de Reimpresos es responsable del personal asignado. Tiene bajo su control el cuadre del papel de seguridad que se utiliza para la impresión de los billetes que se venden semanalmente y el control del sobrante del papel. Custodia las cintas que se utilizan en la impresión de los billetes hasta que se envían al Área de Sistemas de Información del Departamento de Hacienda para reprogramación. Además, custodia los libros de la distribución por un período de cinco (5) años.

Es responsable de verificar que todas las agencias contengan los billetes asignados y tendrá el control del papel de seguridad dañado y remanente, de todos los billetes dañados que serán reimpresos y de los sobres con sus respectivos billetes en espera para intercalar los billetes reimpresos.

Se asegurará que todos los billetes dañados a los que se le solicite reimpresión, estén cancelados. Preparará para la firma del Director Auxiliar, la solicitud de reimpresión de todo billete dañado.

Hará el cuadre final de todos los billetes impresos y reimpresos con el remanente del papel. Entregará a los Auditores del Departamento de Hacienda para el cuadre y la destrucción de todo excedente de material y de los billetes dañados que fueron reimpresos.

B. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

1. Las agencias se levantan en cualquiera de las siguientes circunstancias:

   - Cuando se detectan errores en la impresión.
   - Variación muy notable en la degradación de colores.
   - Que los billetes no correspondan a la agencia.
   - Duplicidad de números impresos o cualquier error en la impresión.

2. La Sección de Reimpresos recibirá las agencias levantadas tanto en la Sección de Impresión de Billetes como en la de Preparación de Billetes (en esta Sección se detectan problemas en las agencias al momento del ensobrado). Estas agencias se reciben con el Modelo LT-06-13 "Agencias Entregadas para Reimprimir".

3. Si durante la impresión de billetes aparecieran agencias mal impresas o que le faltan billetes por imprimir, estas agencias deberán levantarse y anotarse en el Modelo L-06-28 "Referencias Levantadas". Estas agencias serán entregadas a la Sección de Reimpresos para el trámite de reimpresión de los billetes.

4. Se preparará el Modelo L-06-10 "Solicitud de Reimpresión de Billetes". Verificarán que todos los billetes estén relacionados en el Modelo que aprobará el Director Auxiliar. Esta hoja no podrá tener espacios en blanco; de haberlos tienen que ser cancelados.

5. Cuando son pocas agencias dañadas, se procesan los reimpresos mediante el procedimiento de reimpresión establecido. Cuando la mayoría de las agencias están defectuosas se procesan como "Restart".

6 Cuando se solicitan reimpresos al Departamento de Hacienda se prepara una Hoja de Trámite y se envía a la Oficina del Director Auxiliar junto con el Modelo L-06-10 "Solicitud de Reimpresión de Billetes" para la firma, con los billetes dañados y cancelados previamente.

7. Se sacarán cuatro (4) copias del Modelo L-06-10 "Solicitud de Reimpresión de Billetes"; la original es enviada al Área de Tecnología de Información de la Lotería, una copia para los Auditores del Departamento de Hacienda para verificar los billetes a destruir y una copia para la Sección de Cuadre.

8. Una vez autorizada la reimpresión, el Área de Tecnología de Información de la Lotería procesará la información, la enviará electrónicamente al Área de Sistemas de Información del Departamento de Hacienda para programar la reimpresión de

los billetes con sus respectivos "cartridges" en la Sección de Impresión de Billetes.

9. Una vez finalizado el proceso de los reimpresos, los billetes se entregarán a la Sección de Cuadre donde se realizará el cuadre de los reimpresos contra el papel de seguridad, luego se transfieren a la Sección de Reimpresos, donde nuevamente se verifican contra el Modelo L-06-10 "Solicitud de Reimpresión de Billetes" y se verifica si los mismos están correctos para intercalarlos en sus respectivas agencias.

10. Se preparará el Modelo L-06-17 "Relación de Agencias Retenidas para Reimpresión" y se entregarán junto con las agencias que fueron retenidas a la Sección de Preparación de Billetes.

11. Una vez finalizada la impresión de los billetes que se ordenó reimprimir y ensobrados los mismos, se recibe de la Sección de Impresión de Billetes, el Modelo L-06-29 "Certificación de Destrucción de Papel de Seguridad" junto con las hojas físicas de papel sobrante y dañado a destruir.

12. Se verificará la información contra el papel físico para corroborar su exactitud. Luego de certificar la información, se preparará el Modelo L-06-41 "Resumen de Papel de Seguridad Utilizado y Sobrante" donde se relacionará el cuadre de todo el papel dañado para reimprimir. Este Modelo se entregará a los

Auditores del Departamento de Hacienda para la certificación del mismo una vez verificada la exactitud de la información detallada conjuntamente con los billetes dañados para su destrucción final.

13. El día antes de celebrarse el sorteo, se envía un billete impreso a la Oficina del Secretario Auxiliar para ser conservado en los archivos de la Lotería. Este billete es verificado y certificado por un Auditor del Departamento de Hacienda antes de enviarlo. Al comenzar la producción del sorteo, se envía una muestra del papel de seguridad en blanco a la Oficina del Secretario Auxiliar.

14. Una vez verificados los billetes y certificada la exactitud del cuadre de papel de seguridad, los Auditores del Departamento de Hacienda procederán a destruir el papel de seguridad sobrante y certificarán todos los documentos relacionados con el cuadre. Se les entregará un memorando donde se resume los documentos entregados.

VIII. DESTRUCCION DEL PAPEL DE SEGURIDAD

El día antes del sorteo los Auditores del Departamento de Hacienda realizan el cotejo final del papel de seguridad utilizado y verificarán la destrucción del papel de seguridad sobrante y los billetes dañados que fueron reimpresos. El personal asignado para la destrucción cortará con una sierra eléctrica para cortar el remanente de papel de seguridad de los rollos

para ser triturado y será responsable de mantener el área libre de papel triturado de sorteos previos.

IX. PREPARACIÓN DE BILLETES

A. DISPOSICIONES GENERALES

El Área de Preparación de Billetes es responsable del control de calidad de los billetes que se ensobran y garantiza la exactitud de la cantidad de billetes asignados a cada agencia.

Es un área restringida donde se controla el acceso, excepto al personal autorizado. El área se monitorea por un sistema de cámaras de seguridad las 24 horas.

El Supervisor de la Sección de Preparación de Billetes es el responsable de asegurar que los procesos y las labores se realicen según las normas y procedimientos establecidos. Hace la petición de los sobres mediante requisición y es responsable de la distribución correcta de ellos.

Prepara la programación correspondiente para el sorteo que se va a ensobrar. Recibe de la bóveda de la Sección de Impresión de Billetes las series impresas y firmar el Modelo L-06-07 "Control de Producción Diaria". Asigna las tareas utilizando el Modelo L-06-08 "Asignación de Tareas".

Verifica el reporte de sobres abiertos por serie de cada empleado. Si el reporte indica que hay algún sobre abierto lo notifica a quien lo ensobró para que corrija la transacción. Rinde el Informe de Progreso Semanal o Bisemanal utilizando el Modelo LT-06-12 "Informe de Progreso de Ensobrado de Billetes".

B. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

1. Una vez se reciben las series impresas de la División de Impresión de Billetes se reparte la producción y cada empleado escanea y verifica los billetes de Lotería recibidos, los cuenta, ensobra y al cerrar los sobres confirma que la transacción está completa.

2. Si durante el proceso de ensobrado encuentran billetes dañados, levantan la agencia, el Supervisor la recoge y la entrega al encargado de la bóveda. Este la registra en el Modelo L-06-13 "Agencia Entregadas para Reimprimir" y la entrega a la Sección de Reimpresos para la acción correspondiente.

3. El encargado de la bóveda recoge las agencias ensobradas de las mesas de trabajo y las coloca en la bóveda por orden de serie y las clasifica si corresponden a la División de Expendio o a la Cooperativa de Agentes y Vendedores de Lotería.

4. El encargado de la bóveda le informa al Jefe de la División de Expendio las series que están listas para entregar.

5. Los empleados de la División de Expendio acuden a la bóveda de la Sección de Preparación de Billetes para recibir las

agencias ensobradas y se registran utilizando el Modelo L-03-09 "Registro de Entrada y Salida de la Bóveda".

6. Proceden a escanear los sobres por serie. Si faltan agencias, lo notifican utilizando el Modelo L-07-60 "Registro de Agencias no Entregadas por Preparación de Billetes".

7. Observando todas las medidas de seguridad, colocan las agencias en un carretón de metal y lo sellan con un candado en presencia del encargado de la bóveda. Cumplimentan el Modelo L-04-13 "Relación de Billetes Entregados a la División de Expendio" y transportan los billetes a la División de Expendio.

X. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Cualquier empleado de la División de Operaciones que no cumpla con lo dispuesto en este Manual, podrá ser objeto de la aplicación de medidas disciplinarias de acuerdo al Reglamento de Normas de Conductas, Medidas y Sanciones Disciplinarias del Departamento de Hacienda y según lo dispuesto en el Convenio Colectivo vigente.

XI. VIGENCIA

Las disposiciones contenidas en este Manual de Procedimientos tendrán vigencia inmediatamente después de su aprobación.

Sometido por:

José R. López Ramos Secretario Auxiliar Área de las Loterías	Ramón Miranda Marzán Director Auxiliar

Aprobado por:

Juan Carlos Puig
Secretario de Hacienda

Fecha

XII. MODELOS

L-03-21	"REGISTRO DE VISITANTES"
L-06-08	"ASIGNACIÓN DE TAREAS"
L-06-09	"RELACIÓN DE BILLETES ENTREGADOS A LA DIVISIÓN DE EXPENDIO"
L-06-10 (A)	"MEMORANDO"
L-06-11	"INFORME DE PRODUCCIÓN"
L-06-12	"ENTREGA DE CARTRIDGE AL ÁREA DE REIMPRESOS"
L-06-13	"ENTREGA DE ROLOS DEL PAPEL DE SEGURIDAD AL ÁREA DE REIMPRESOS"
L-06-14	"HOJA DE ENVÍO"
L-06-17	"RELACIÓN DE AGENCIAS RETENIDAS PARA REIMPRESIÓN"
L-06-18	"INFORME DE AVERÍA"
L-06-23	"CERTIFICACIÓN DE DESTRUCCIÓN DE PAPEL DE SEGURIDAD"
L-06-27	"CUADRE DE PAPEL DE SEGURIDAD USADO PARA REIMRESIÓN DE BILLETES"
L-06-28	"REFERENCIAS LEVANTADAS"
L-06-29	"CERTIFICACIÓN DE DESTRUCCIÓN DE PAPEL DE SEGURIDAD"
L-06-32	"RESUMEN DE PRODUCCIÓN POR SERIE Y POR REIMPRESOS"
L-06-33	"CONTROL DE CINTA DE REIMPRESOS"
L-06-42	"CERTIFICACIÓN DE DESTRUCCIÓN DE PAPEL DE SEGURIDAD"
L-06-43	"RESUMEN DE PAPEL DE SEGURIDAD A DESTRUIR"

L-06-44	"RESUMEN DE BILLETES DAÑADOS"
L-06-46	"HOJA DE CUADRE POR CAJA"
LT-06-03	"CONTROL DE CINTA POR UNIDAD"
LT-06-05	"SUSTITUCIÓN REFERENCIAS LEVANTADAS"
LT-06-12	"INFORME DE PROGRESO DEL ENSOBRADO DE BILLETES"
LT-06-13	"AGENCIAS ENTREGADAS PARA REIMPRIMIR"