ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE HACIENDA
LOTERIA DE PUERTO RICO
DIVISION DE INVESTIGACIONES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIVISION DE INVESTIGACIONES

PREPARADO POR:
GUILLERMINA AGUILAR CAMERON
31 DE JULIO DE 2006

TABLA DE CONTENIDO

		PAGINA
INTRODUCCION Y PROPOSITO		1, 2
I.	CONCEPTOS GENERALES	3, 4, 5
II.	FUNCIONES DEL JEFE DE LA DIVISION DE INVESTIGACIONES	6, 7
III.	DEBERES DEL SUBJEFE	8
IV.	DEBERES DEL INVESTIGADOR (A)	9, 10
V.	FUNCIONES DEL PERSONAL DE OFICINA	11
VI.	FUNCIONES DEL EVALUADOR (A)	12, 13
VII.	PROCEDIMIENTO AL RECIBIR UNA SOLICITUD DE AGENTE	14,15
VIII.	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE VENDEDOR	16
IX.	PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIONES DE AGENCIAS	17, 18
X.	PROCEDIMIENTO PARA RENOVACION DE LICENCIAS	19
	B. RENOVACION EN LOS CENTROS DE CAMBIO	20, 21
	C. RENOVACION A TRAVES CERTIFICADOS MEDICOS	22
	D. RENOVACION EN OFICINA CENTRAL DE LA LOTERIA	23-27
XI.	ARCHIVO Y CONTROL DE EXPEDIENTES	28, 29
XII.	PROCEDIMIENTP PARA CADUCIDAD DE EXPEDIENTES	30
XIII.	PROCEDMIENTO PARA LA EXPEDICION DE CERTIFICACIONES	31
XIV.	PROCEDIMIENTO PARA ATENDER AL PÚBLICO	32
XV.	PROCEDIMIENTO PARA LA OTORGACION DE AGENCIAS	33
XVI.	PROCEDIMIENTO OTORGACION DE AGENCIA PROVISIONAL	34

TABLA DE CONTENIDO

PAGINA

XVII. PROCEDIMIENTO PARA LA FIRMA DE CONTRATO---------- 35, 36

XVIII. PROCEDIMIENTO PARA AUMENTO DE CUOTA---------- 37, 38

XIX. PROCEDIMIENTO CANCELACION DE LICENCIA DE VENDEDOR -- 39

XX. PROCEDIMIENTO PARA LA CANCELACION DE AGENCIA ---------- 40

XXI. NORMAS DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIVISION -- 41

XXII. VIGENCIA ---------- 42

MANUAL DE PROCEDIMIENTO
DIVISION DE INVESTIGACIONES

INTRODUCCIÓN Y PROPÓSITO:

La División de Investigaciones es la responsable de recibir y tramitar todo lo relacionado a los Solicitantes, Agentes y Vendedores de la Lotería. Además, realiza cualquier función o investigación que le asigne el Director de la Lotería.

La División está integrada por un (a) Supervisor (a), Subjefe, los Investigadores, Personal de Oficina y le responde directamente a la Oficina del Director.

La Lotería de Puerto Rico se crea con el fin social y económico de ayudar a personas de escasos recursos económicos para proveer el sustento de su hogar, además de obtener unos ingresos para el erario. Es en esta División donde se inicia el proceso para lograr los objetivos de la Lotería de Puerto Rico mediante la creación de agencias de Lotería y la autorización de las Licencias de Vendedores de Billetes de Lotería.

La actuación y la forma en que se desarrollen los trabajos en esta oficina serán la primera impresión que se tenga de la Lotería de Puerto Rico, de la pulcritud e integridad de sus procedimientos.

La División de Investigaciones debe ser un facilitador para lograr el objetivo primordial de la Lotería, ayudar en alguna medida a las personas que soliciten y obtengan la Licencia de Agente.

El propósito de este Manual es establecer unas guías y directrices que faciliten el trabajo y proteger los intereses de los Solicitantes, Agentes, Vendedores y de la Administración de la Lotería.

Todo el personal de la División de Investigaciones actuará y se regirá por este Manual, por la Ley y el Reglamento de la Lotería.

I. CONCEPTOS GENERALES

1. Ley – La Ley Núm. 465 de 15 de mayo de 1947, según enmendada, conocida como Ley de la Lotería de Puerto Rico, 15 L.P.R.A. Secciones 111-128.

2. Reglamento 1583, para la Administración y Funcionamiento de la Lotería de Puerto Rico. Regula los Procedimientos Administrativos. Nueva Enmienda #6675 del 15 de agosto de 2003.

3. Secretario de Hacienda - Establece la política pública que regirá la Lotería.

4. Director de la Lotería Tradicional, tiene la responsabilidad por Ley de dirigir e implementar la política pública del Negociado de la Lotería de Puerto Rico.

5. Director Auxiliar - Realizará los deberes y funciones que le asigne el Secretario de Hacienda o el Director y sustituirá al Director en su ausencia.

6. Solicitud de Nombramiento de Agencia – formulario que debe ser complementado por la persona interesada en una agencia de Lotería.

7. Agencia de Lotería – Entidad a través de la cual se realiza la adecuada distribución y venta al público de billetes de la Latería.

8. Vendedor Ambulante – Persona nombrada por el Agente, con la aprobación del Director, para vender al público billetes de una o más agencias.

9. Cuota - Cantidad de billetes asignada a una agencia.

10. Distribución Mecanizada - Forma de asignar los billetes a los Agentes de tiempo en tiempo a través del Sistema Mecanizado, coordinado con el Centro de Máquinas del Departamento de Hacienda.

11. Contrato – Acuerdo escrito entre un Agente y el Director, mediante el cual se establecen los términos y condiciones para la compraventa de billetes.

12. Modelo LT-05-15 – "Autorización Permiso Provisional"

    a. Autorización concedida para administrar una agencia por el término que dispone el Reglamento según sus razones.

13. Ingresos del Agente - Aquellos recibidos por pensiones, remuneración por trabajo, ventas (se excluyen ayudas gubernamentales a través de Servicios Sociales, cheques de alimentos o cualquier ayuda recibida como consecuencia de emergencia o desastres naturales). Debe entenderse ingreso neto.

14. Evaluación - Análisis que se hace del Informe sometido por el Investigador, para determinar si una solicitud cualifica para que se le otorgue una agencia o si mantiene los requisitos para continuar como tal.

15. Registro de Agencias - Sistema Mecanizado para control de agencias existentes, cuota y actualización de datos.

16. Archivo - Sistema Manual y Control de los Expedientes de Agentes de Lotería. Área donde se custodia los Expedientes de Solicitantes, Agentes y Vendedores.

17. Registro de Solicitantes - Forma de mantener un control de las solicitudes recibidas.

    a. Solicitudes de Nombramiento de Agente.

    b. Solicitudes de aumento de cuota.

    c. Solicitudes de Vendedor de Lotería.

18. Certificaciones de Ingresos - Documento que se expide a petición del Agente o Vendedor, producto de la venta de billetes.

19. Factura Interagencial - Autorización de Rehabilitación Vocacional para cubrir el importe de billetes de uno o dos sorteos concedido al Agente, participante del Programa de Rehabilitación.

20. Retención de Agencia – Acto realizado en el Sistema Computarizado sobre la no entrega de determinada agencia, al sistema de la División de Expendio.

II. FUNCIONES DEL JEFE DE LA DIVISION

1. El Jefe de la División de Investigaciones será responsable de implementar las normas y directrices de este Manual, y velará por el buen funcionamiento de la División; y mantendrá un ambiente de trabajo agradable para sus compañeros de labores y público en general.
2. Atenderá y solucionará hasta donde sea posible, cualquier situación que surja en su área de trabajo.
3. Cuando sea necesario investigar casos fuera de la agencia, se velará que se sigan los siguientes criterios:
   a. Que las asignaciones se hagan de la forma más económica para el gobierno.
   b. Que la distribución de las rutas sea equitativa para todos.
   c. Que las investigaciones sean hechas de forma eficiente con los criterios necesarios para una evaluación justa de cada caso.
   d. Realizará cualquier encomienda que le asigne el Director para implementar la política pública de la administración.
   e. Será responsabilidad del Jefe de la División de mantener el control, y de adoptar las medidas necesarias para garantizar el buen funcionamiento de la oficina en un ambiente de respeto y cooperación con los compañeros de ésta y de toda la Lotería.
   f. Distribuirá y asignará los trabajos entre el personal de oficina.

g. Verificará y certificará el Modelo SC 722 "Comprobante de Gastos de Viaje".

h. Recomendará al Director la aprobación de las solicitudes cualificadas para agencias.

i. Recomendará la prórroga o cancelación de un Contrato de Agente, luego de la investigación.

j. Preparará y desarrollará el plan de trabajo de la oficina de acuerdo a las necesidades de la Lotería.

4. Coordinará con la Unidad de Control del Vicio de la Policía de Puerto Rico, cualquier Querella sobre venta de billetes a sobre precio sin Licencia de Agente o Vendedor, o cualquier otra, violación a la Ley y Reglamento.

5. Registrará y dará seguimiento a toda petición de aumento de billetes e informará a los Agentes cualquier acción que se tome sobre éstos.

6. Autorizará los permisos de administración y de ausentarse fuera de la jurisdicción de Puerto Rico, por el término que dispone el Reglamento.

7. Será responsable de planificar y orientar a los Agentes sobre cualquier plan de renovación de licencias que determine el Director.

8. Representará al Director en todo proceso administrativo o judicial que se lleve contra un Agente o Vendedor de Lotería.

9. Será responsable de proyectar una buena imagen de la Lotería Puerto Rico.

10. Realizará cualquier trabajo compatible con sus deberes y funciones que le asigne el Director, que sean necesarios para garantizar el buen funcionamiento de la Lotería.

III. DEBERES DEL SUBJEFE

1. Sustituirá al Jefe en su ausencia.
2. Realizará aquellas funciones que le asigne el Director o el Jefe de la División.
3. Realizará cualquier otra labor que se le encomiende.

IV. DEBERES Y FUNCIONES DEL INVESTIGADOR

1. Atender y orientar al público visitante.
2. Realizará aquellas investigaciones que le sean asignadas y rendirá el informe de acuerdo a los casos asignados en los siguientes: Modelo L-05-82 "Informe de Agencia", Modelo L-05-33 "Informe de Solicitud", Modelo L-05-76 "Informe de Vendedor", los mismos deben ser claros y concisos que contenga la información necesaria para una evaluación justa y correcta.
3. El Investigador no podrá hacer recomendación ni entrará en argumentación que pueda confundir al evaluador.
4. El Investigador cotejará en el Sistema Computarizado en el Módulo de Licencias y el Módulo de Informe "Solicitud de Renovación" HTML para la renovación de la Licencia de Agente, y verificará que la agencia este vigente.
5. Tomará declaraciones juradas en aquellos casos que se les requiera.
6. Realizará aquellas investigaciones especiales que le sean asignadas.
7. Atenderá los casos de las solicitudes del Modelo L-05-03 "Solicitud de Nombramiento Para Vendedor de Billetes" y recomendará la aprobación del nombramiento.
8. Verificará y certificará si un expediente de Vendedor está actualizado para la renovación de licencia en el Sistema Computarizado, y seguirá lo establecido en Inciso 4.

9. Asistir a la venta de billetes sobrantes en la División de Expendio o Salón de Sorteos al igual que al Recuento de Bolos el día que le asigne el Jefe de la División de Investigaciones.
10. El Investigador entregará los informes de las investigaciones semanales; excepto que el Jefe de la División le autorice tiempo adicional.
11. Asistir a los Centros de Cambio de Lotería para la Renovación de Licencias de Agentes y Vendedores.
12. Realizará cualquier otra función que le asigne el Director o su Jefe inmediato.
13. Orientar al solicitante sobre el status de su solicitud.
14. Juramentar las solicitudes recibidas.
15. Atender al Agente o Vendedor en algún problema que surja entre ellos.
16. Orientar y firmar contrato de Agentes nuevos.
17. Atender los casos de fallecimiento.
18. Atender llamadas telefónicas que se reciban en la oficina.
19. Atender los casos de renovación de licencia que visiten la oficina.

V. FUNCIONES DEL PERSONAL DE OFICINA

1. Realizará aquellas funciones que le asigne el Jefe de la División de acuerdo a la clasificación del puesto, y las necesidades de la División.
2. Realizará cualquier otra función que se le asigne para garantizar el buen funcionamiento de la Lotería de Puerto Rico.
3. Atenderá el público visitante y lo referirá a un Investigador o al Jefe de la División.
4. Realizará las tareas que se le asigne con el mayor grado de eficiencia y respeto a los Agentes, Vendedores y compañeros de trabajo, teniendo en mente siempre que la imagen que proyecten será la primera impresión que se tenga de la Lotería.
5. Asistir al Recuento de Bolos los días señalados por el Jefe de la División de Investigaciones.

VI. FUNCIONES DEL EVALUADOR (A)

1. El Evaluador mantendrá un expediente del Modelo L-05-107 "Hoja de Asignación y Evaluación" de cada investigador en un archivo manual o computarizado, donde se registren los casos asignados a cada uno, fecha en que entrega el informe de investigación y el resultado preliminar de la evaluación.
2. Evaluará los diferentes informes sometidos y recomendará la acción en cada caso investigado.
3. Someterá a la consideración del Jefe de la División aquellos informes que por estar incompletos de datos le sea imposible evaluar, Modelo L-05-34 "Informes Devueltos".
4. Informará al Jefe de la División los Investigadores que no han entregados sus informes mensuales utilizando el Modelo L-05-85 "Reporte Mensual de Informes Sin Entregar".
5. Evaluará de la manera más justa posible, dentro de la Ley y Reglamento de la Lotería, considerando la necesidad particular de cada caso.
6. El Evaluador no podrá cambiar la información suministrada por el Investigador, pero le podrá solicitar que aclare o especifique algún aspecto en particular, que sea necesario para una buena evaluación.
7. El Evaluador mantendrá al día el Informe de cada Investigador Modelo L-05-107, de tal forma que el Jefe de la División pueda certificar el Comprobante de Gastos de Viaje de cada Investigador.

8. El Evaluador verificará que el informe esté completo y con todos los documentos requeridos en el Modelo LT-05-114 – "Hoja de Cotejo de Documentos".

   a. Si el Evaluador entendiese que con la información que suministra el Investigador no es suficiente para hacer una buena evaluación:

      a. Devolverá el caso para que el Investigador acompañe la información necesaria, Modelo L-05-34 - "Informes Devueltos".

9. Al evaluar un caso se considerará lo dispuesto en el Reglamento y utilizando como guía lo siguiente:

   a. Ingresos - La cantidad neta que recibe el Solicitante o Agente, por concepto de salarios o pensiones.

   b. Tasación de la Propiedad - La que aparezca en el CRIM, para fines contributivos.

   c. Certificado Negativo de Antecedentes Penales - se considerará el del solicitante. Si el cónyuge de éste tuviese un certificado donde figuren delitos graves o que constituyan depravación moral, no se considera para efectos de evaluación, pero éste no podrá firmar como Agente, en caso que se le otorgue la agencia al solicitante original.

VII. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE NOMBRAMIENTO DE AGENTE

1. El Investigador analizará el Modelo L-05-6 "Solicitud de Nombramiento de Agente", para una evaluación preliminar.
   a. Verificará que la solicitud esté debidamente completada y acompañada con todo los documentos requeridos en el Modelo L-05-61 "Requisitos Para Solicitud de Nombramiento de Agente de Lotería".
2. Al verificar que la solicitud cumple con todos los requisitos requeridos:
   a. Pasará la solicitud al personal indicado para que se procese, y entre la información requerida al Sistema computarizado del Módulo de Solicitud del Sistema PRILAS, para la asignación del número de solicitud el cual se asigna utilizando como prefijo el año en que se radica la solicitud.
3. De cualificar, se registrará y se asignará a un Investigador para que entreviste al solicitante, y someta un informe Modelo L-05-33 "Informe de Solicitud" para la acción a seguir en el caso.
4. Completada la entrevista y radicado el informe correspondiente, se le pasará la solicitud al personal designado para la evaluación pertinente.
5. Si se determina que es necesario trabajar la solicitud en el "Field", la misma se asignará para investigar, Modelo L-05-94 "Hoja de Asignación Para Investigar".
6. Luego de comprobar que los solicitantes cumplen con los requisitos señalados por el Reglamento, el Director o el Jefe de la División, le asignará un número de Agente, su cuota y serie en el Sistema computarizado.
   a. Se procederá al nombramiento oficial como Agente de Lotería a través de la firma de un contrato.

7. Cuando se reciban documentos que han estado pendientes de entregar por el solicitante, éstos deben incluirse inmediatamente al expediente del caso.

8. Todo documento que se reciba debe ser ponchado o iniciado con la fecha de recibo e iniciales de la persona que lo recibe en la División, ya sean entregados personalmente o recibidos a través del correo.

9. Se procederá a expedir bajo la firma del Director una Licencia a cada Agente.

10. La Lotería expedirá libre de costo las licencias y mantendrá récord de las mismas.

VIII. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE NOMBRAMIENTO PARA VENDEDOR DE BILLETES

1. Al recibir el Modelo L-05-03 "Solicitud de Nombramiento para Vendedor de Billetes", el personal designado seguirá las siguientes instrucciones.
   a. Revisará que la misma esté completada en todas sus partes, y tenga todos los documentos requeridos:
      1. 2 Retratos 2" x 2"
      2. Certificado de Salud de la Unidad de Salud Pública
      3. Certificado Negativo de Antecedentes Penales
      4. Certificado de Nacimiento
   b. Si cumple con lo dispuesto en el Inciso 1 de este Procedimiento, lo pasará a un Investigador para entrevista, evaluación y recomendación.
   c. El Investigador someterá el Modelo L-05-76 "Informe de Vendedor", y se pasará el mismo para la aprobación del Director.
   d. Una vez aprobado por el Director, se expedirá la Licencia de Vendedor, y se registrará como tal.
   e. Si por alguna razón no pudiese completarse el informe del Investigador, y la firma del Director el mismo día, se expedirá un Permiso Provisional por 30 días.
      1. No podrá expedirse la licencia hasta tanto el Director apruebe y firme el expediente de Solicitud de Vendedor.

IX. PROCEDIMIENTO PARA LAS INVESTIGACIONES DE AGENCIAS

1. El Director deberá investigar cada una de las agencias de Lotería con la frecuencia que entienda para determinar si los Agentes mantienen sus cualificaciones para actuar como tal. Utilizará aquellos mecanismos que estime pertinentes y que a su juicio sean más efectivos y económicos para el gobierno.
2. El Investigador estudiará y cotejará los expedientes asignados para relacionarse con los casos. Esto le ayudará a saber el tipo de investigación que realizará, utilizando el Modelo LT-05-12 "Estudio de Expediente".
3. El Investigador rendirá un informe Modelo L-02-82 "Informe de de Agencia", sobre el Agente dentro del término establecido para ello. Si por alguna razón justa, no pudiese terminar la investigación a tiempo, deberá notificar al Jefe de la División, para que le autorice tiempo adicional.
4. De haber un cambio en el estado civil del Agente, se hará una investigación para determinar si este fue el solicitante original, y cumple con los requisitos para continuar como Agente.
5. El Evaluador registrará el informe o investigación con la fecha de entrega y el resultado de la evaluación.
6. Cuando exista alguna Querella contra un Agente se hará una investigación de acuerdo a lo estipulado en la Ley y Reglamento de la Lotería.
    a. El Investigador obtendrá la información necesaria y someterá un informe en el Modelo L-05-82 "Informe de Agencia", para la evaluación del caso y no hará recomendaciones.

7. El Investigador no podrá informar al Agente sobre la acción que se tomará en el caso, tales como la cancelación de esta, Modelo LT-05-13 "Rescindir o Cancelar Contrato", o la prorrogación del contrato, Modelo LT-05-14 "Evaluación".

8. Todo informe será evaluado conforme a las disposiciones de la Ley y Reglamento de la Lotería, Modelo LT-06-26 "Hoja de Evaluación".

X. PROCEDIMIENTO DE RENOVACION DE LICENCIAS

A. INTRODUCCION:

Con el propósito de actualizar el Sistema de Renovación de Licencias de Agentes y Vendedores de Lotería, se han realizado cambios favorables. Los cuales conllevan la participación de los Investigadores, el fotógrafo de la Lotería, el personal del Área de Sistemas de Información y el personal asignado para estos fines.

Se está utilizando una programación digital moderna que va a la par con los cambios tecnológicos. Las licencias son de un material duro, y la fotografía es digitalizada. En Agosto de 2005, empezamos con esta nueva tecnología, estamos conectados al Área de Sistemas de Información de la Red de Comunicación a la Base de Datos del Sistema Prilas del Departamento de Hacienda.

1. Las licencias son expedidas libre de costos, tanto cuando se otorgan, al renovar y los duplicados de las mismas.
2. Cuando a un Agente o Vendedor de Lotería se le extravíe o hurten su licencia, podrá solicitar un duplicado. Deberá radicar una Declaración Jurada en la División de Investigaciones, en la cual hará constar las circunstancias en que se extravió la licencia, (Modelo realizado en la Computadora).
3. Se establece que la renovación de Licencia de Agente será expedida por UN (1) año, y Vendedor por DOS (2) años.
4. La División de Investigaciones tendrá el control de los duplicados que se expidan.

B. RENOVACION DE LICENCIAS EN LOS CENTROS DE CAMBIO DE LA LOTERIA DE PUERTO RICO

A continuación se indican los requisitos para radicación de la Renovación de Licencia de Agente o Vendedor:

1. El Investigador se llevará el Modelo L-05-90 "Solicitud de Renovación de Licencia" al Centro de Cambio.
2. El Investigador a cargo, tendrá la encomienda de solicitar al Área de Sistemas de Información, que se actualice la información de todos los Agentes y Vendedores en la computadora portátil.
3. El Agente o Vendedor se personará anualmente al Centro de Cambio más cercano a su residencia, de acuerdo a la fecha de renovación de su licencia.
4. El Agente o Vendedor será referido al Investigador, quien completará el Formulario L-05-90 "Solicitud de Renovación de Licencia".
5. El Vendedor deberá entregar al Investigador un Certificado Negativo de Antecedentes Penales al momento de completarse la "Solicitud de Renovación de Licencia". Este Certificado debe ser solicitado a la Policía de Puerto Rico, TRES (3) meses antes de la renovación.
6. El Vendedor que no presente Certificado Negativo de Antecedentes Penales, será referido a la División de Investigaciones; donde el personal asignado le enviará por correo un Permiso Provisional por 30 días a la dirección postal que obra en el expediente. Dentro del término de los 30 días deberá gestionar el Certificado Negativo de Antecedentes Penales.

ITINERARIO MENSUAL DE RENOVACION POR PUEBLO EN LOS CENTROS DE CAMBIO

ENERO	FEBRERO	MARZO
CENTRO DE CAMBIO MAYAGUEZ	CENTRO DE CAMBIO PONCE	CENTRO DE CAMBIO ARECIBO
MARICAO	GUAYANILLA	HATILLO
AÑASCO	COAMO	CAMUY
CABO ROJO	JAYUYA	MANATI
SAN GERMAN	VILLALBA	BARCELONETA
AGUADA	SANTA ISABEL	UTUADO
LAS MARIAS	YAUCO	LARES
RINCON	PEÑUELAS	QUEBRADILLAS
MOCA	GUANICA	CIALES
HORMIGUEROS	SALINAS	FLORIDA
LAJAS	JUANA DIAZ	
SABANA GRANDE	ADJUNTAS	
ISABELA		
SAN SEBASTIAN		
AGUADILLA		

ABRIL	MAYO	JUNIO
CENTRO DE CAMBIO HUMACAO	CENTRO DE CAMBIO CAGUAS	REGION BARRANQUITAS
FAJARDO	GUAYAMA	OROCOVIS
NAGUABO	ARROYO	NARANJITO
YABUCOA	CIDRA	COMERIO
LUQUILLO	AGUAS BUENAS	MOROVIS
CEIBA	SAN LORENZO	COROZAL
PATILLAS	JUNCOS	
MAUNABO	AIBONITO	
LAS PIEDRAS	GURABO	
	CAYEY	

C. RENOVACION DE LICENCIAS A TRAVES DE CERTIFICADOS MEDICOS

1. Cuando el Agente no pueda renovar personalmente su licencia, deberá someter un Certificado Médico y la licencia vencida.
2. El Investigador identificará el Certificado Médico con el número de la Agencia, y verificará la dirección física y postal; al igual el cambio de número telefónico del Agente.
3. El Investigador orientará al representante del Agente sobre el procedimiento que se realizará con dicho certificado.
4. El Certificado Médico, la licencia vencida, y el Formulario de Renovación será entregado en la División de Investigaciones al personal asignado; y éste le remitirá por correo al Agente un Permiso Provisional de 30 días.
    a. El expediente del Agente será asignado a uno de nuestros Investigadores para realizar una investigación y rendir un informe de los hallazgos encontrados, y entregar el mismo al personal de evaluación.
    b. De resultar favorable la investigación, se procederá a completar el proceso de renovación y se le remitirá al Agente un permiso por SEIS (6) meses.
    c. De surgir cualquier dificultad, el Investigador deberá de comunicarse inmediatamente a la oficina para recibir directrices y poder resolver la situación.

D. RENOVACION DE LICENCIA EN OFICINA CENTRAL DE LA LOTERIA DE PUERTO RICO

1. RENOVACION DE LICENCIAS AREA METROPOLITANA

El Agente o Vendedor será referido a la División de Investigaciones por el personal de información.

a. Se le asignará un turno por orden de llegada, y se llenará el Modelo LT-05-11 "Hoja de Visitante".

b. Al llegar su turno será referido a un Investigador.

1. El Investigador tendrá acceso al Sistema PRILAS, y entrará por el Módulo de Investigaciones, en licencia y buscará por el número que corresponde al Agente o Vendedor, para corroborar con la información que aparece en el Sistema, y verificará que la licencia se encuentra vigente y procederá a:

a. Verificar que la información básica esté correcta, el número de seguro social, nombre, dirección física y postal, teléfono, edad y status.

b. De estar correcta procederá a entrar en el Módulo de Licencias **HTML,** y entrará el número de licencia **A**-Para Agente y **V**-Para Vendedor, procederá a imprimir la Hoja de Solicitud de Renovación, Modelo L-05-90.

c. Procederá a firmar la renovación de licencia, y tomará la firma del Agente o Vendedor.

d. Entregará la Hoja de Renovación debidamente completada en su totalidad al fotógrafo o personal asignado.

e. De no aparecer en el Sistema la información actualizada, en el Área de Fotografía, el Fotógrafo se comunicará con el personal del Área de Tecnología de Información, para su activación.

f. El Fotógrafo o el personal asignado entrará el número de licencia al Sistema, para que le dé acceso a la información del Agente o Vendedor de la base de datos.

g. Luego de verificar la información con el Agente o Vendedor con la obtenida por la base de datos que esté correcta, procederá a registrar la fecha de vencimiento en el Módulo correspondientes para estos fines.

h. El Fotógrafo o el personal asignado procederá a fotografiar al Agente o Vendedor autorizado.

2. Las fechas de renovación para los Agentes residentes del Área Metropolitana será de acuerdo al último digito de la Licencia y al Mes correspondiente:

0 – 1	Agosto
2 - 3	Septiembre
4 - 5	Octubre
6 - 7	Noviembre
8 - 9	Diciembre

3. Los Agentes o Vendedores del Área Metropolitana comprende los siguientes Municipios:

Bayamón	Canóvanas
Carolina	Cataño
Dorado	Guaynabo
Loíza	Toa Alta
San Juan	Trujillo Alto
Toa Baja	Vega Baja
Vega Alta	

4. Vencimiento de Permisos de Renovación de Licencias Área Metropolitana de acuerdo al último número de la licencia.

ULTIMO NUM. LICENCIA	PRIMER PERMISO	INVESTIGAR	SEGUNDO PERMISO	INVESTIGAR
0 – 1	Agosto	Septiembre	Febrero	Marzo
2 - 3	Septiembre	Octubre	Marzo	Abril
4 – 5	Octubre	Noviembre	Abril	Mayo
6 – 7	Noviembre	Diciembre	Mayo	Junio
8 – 9	Diciembre	Enero	Junio	Julio

5. PERMISOS PROVISIONALES

La División de Investigaciones expedirá los siguientes Permisos Provisionales, los cuales sustituyen la Licencia de Agente de Lotería:

a. Permiso Provisional de 60 días (fuera de Puerto Rico).

1. Este Permiso se utiliza cuando el Agente de Lotería solicita un Permiso para Ausentarse fuera del País.

b. Permiso Provisional Por Fallecimiento.

1. Este Permiso se expide cuando el Agente fallece y no deja cónyuge, y se le concede por un período de SEIS (6) meses para que los familiares recuperen parte de los gastos

funerales, y al término del mismo se procede a cancelar la Agencia.

c. Permiso Provisional Traspaso de Agencia.

1. Estos Permisos se expiden por DOS (2) meses al Viudo (a) del Agente, que notifica mediante vía telefónica, correo, o a través de un representante. Se investigan y de cualificar se procede con el traspaso correspondiente.

XI. ARCHIVO Y CONTROL DE EXPEDIENTES

1. El Área de Archivo será restringida al personal no autorizado.
2. Tendrá como custodio a la persona asignada como Encargada del Área, quien deberá velar por el buen manejo de los expedientes y que se cumplan con las directrices que se impartan para ello.
3. El encargado de área supervisará al personal asignado en el archivo.
4. Los cartapacios de los expedientes del archivo serán de tamaño legal, a colores para una mejor identificación y diferenciar entre los expedientes de Agentes, Vendedores y solicitantes.
   a. Rojo – Agentes de Lotería.
   b. Azul – Vendedores autorizados.
   c. Crema – Solicitudes de Nombramientos de Agentes.
5. Los expedientes de Agentes se archivarán por orden numérico y los de solicitantes por pueblo en orden numérico.
6. Los expedientes no podrán ser removidos de su lugar excepto que medie autorización y solo podrá removerse para trabajar en la División de Investigaciones o excepto que el Director lo autorice para otros propósitos que en ley proceda.
7. Al remover un expediente fuera del Área de Archivo:
   a. Al solicitar un expediente deberá complementarse el Modelo L-05-24 "Solicitud de Expediente".
   b. En su lugar se colocará la tarjeta provista para ello conocida como "Historial de Expediente".

1. En la tarjeta se anotará la fecha de remoción del expediente, firma de la persona que lo solicitó y razones para solicitarlo.
2. Una vez devuelto al archivo, se registrará la fecha en que se devuelve. La persona que trabaja el expediente iniciará la tarjeta.

c. Cuando un solicitante se convierte en Agente, se removerá el expediente de solicitante, y se cambiará de color crema a rojo que son los expedientes de Agentes. No podrán existir DOS (2) expedientes para una misma persona.

8. Solicitudes Caducadas:

a. Será responsabilidad del Encargado del Área de Archivo solicitar al Jefe de la División de Investigaciones la autorización para eliminar de los archivos aquellos expedientes caducados.

XII. PROCEDIMIENTO PARA CADUCIDAD DE EXPEDIENTES DE SOLICITANTE

1. Se le notificará por escrito al solicitante la acción que se tomará sobre la caducidad de su expediente. Dicha solicitud caducará una vez hayan transcurrido CUATRO (4) años a partir de la fecha de radicación de la misma.
   a. Si éste tiene interés en mantener su solicitud activa deberá radicar nueva solicitud con la documentación requerida.
   b. Se le asignará el mismo número que tenía pero añadiendo la letra "C", lo que significaría que es una segunda solicitud.
2. Cuando el solicitante no mantenga el interés en el caso, el expediente será removido de los archivos, activos.
   a. Todo expediente removido debe ser anotado en una lista, por pueblo.
3. Los expedientes de los vendedores ambulantes serán registrados, actualizados y eliminados de igual forma según provisto para los agentes.

XIII. PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICION DE CERTIFICACIONES

1. Cuando un Agente o Vendedor solicite una certificación de los ingresos que obtiene de la venta de billetes, se expedirá el mismo día que la solicita si la petición se hace personalmente, Modelo LT-05-10 "Solicitud de Certificación".
   a. Si la solicitud se hace por correo, se preparará la misma al momento en que se reciba. Bajo ninguna circunstancia se dejará de contestar una solicitud de Certificación de Ingresos.
   b. La misma debe contestarse inmediatamente de haberse recibido, salvo que medien circunstancias extraordinarias en los trabajos de la División que impidan cumplir con lo dispuesto en el momento.
2. Cada empleado de la División que prepare Certificación de Ingresos, deberá registrar la misma con la fecha en que se entregó al solicitante o la fecha en que se envió por correo.

XIV. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER AL PÚBLICO

1. Se atenderán solicitantes, agentes, vendedores y público en general todos los días.
2. En todos los casos se hará de forma cortés y respetuosa.
3. En los casos de solicitantes se le entrevistará y se le orientará sobre los procedimientos a seguir.
4. Cuando tengan que informarle las razones por las que un solicitante no cualifica, se hará de la forma más clara posible y se tratará que el solicitante entienda las razones por las que se le denegó el caso, evitando que éste se sienta discriminado en forma alguna por la Lotería.
5. El entrevistador nunca podrá dar información confidencial al solicitante, ni incitarlo a mentir con el propósito de violar la Ley y el Reglamento para obtener una agencia o licencia de vendedor.

XV. PROCEDIMIENTO PARA LA OTORGACION DE AGENCIAS

1. Cuando se tengan billetes disponibles para el otorgamiento de agencias, se seleccionarán aquellos casos que hayan cualificado.
2. El Jefe de la División o su representante autorizado hará la selección preliminar de aquellos casos que serán sometidos para aprobación final, al Director de la Lotería.
3. Una vez seleccionados, pasará estos a la consideración del Director.
4. Cuando el Director o su representante autorizado haya aprobado los casos, devolverá éstos a la Oficina de Investigaciones para que se proceda con la firma de contrato.
5. El Jefe de la División o su representante autorizado asignará el número que le corresponde a cada Agente y procederá con la preparación de los contratos, Modelo L05-01a "Contrato de Compra y Venta de Billetes de la Lotería de Puerto Rico".
6. El Jefe de la División coordinará con el personal de la oficina para la preparación de los Contratos de Agente.
7. Cuando surja casos extraordinarios de aumentos en los sobrantes de billetes, el Director establecerá aquellos mecanismos que estime necesario para nombrar nuevos Agentes, considerando lo más económico que le resulte al erario.

XVI. PROCEDIMIENTO PARA LA OTORGACION DE AGENCIA PROVISIONAL

1. El Director de la Lotería podrá autorizar la concesión de agencias provisionales, cuando tenga billetes sobrantes, como consecuencia de cancelaciones de agencias, antes de que se realice la distribución mecanizada de esos billetes.
2. Se procederá a firmar el contrato de la misma manera que lo dispuesto en el artículo anterior.
3. Se le preparará un permiso provisional para que retire los billetes de una agencia que esté cancelada pero que no ha sido eliminada del Registro de Agentes, porque no se ha hecho la distribución mecanizada.
4. Se orientará al Agente de cualquier cambio o alteración en la cuota de billetes, cuando se haga la distribución y él pueda ser incluido en el Registro de Agentes.
5. Todas las agencias provisionales serán registradas con el número de agencia que le corresponde y el número provisional en una lista, en la Oficina de Investigaciones, con copia para el Director de la Lotería.
6. El Jefe de la División de Investigaciones o su representante autorizado, será responsable de mantener un estricto control de este procedimiento.
7. Siempre que se firme un contrato con un nuevo Agente, éste debe recibir copia del contrato que firma, Licencia de Agente, carta de autorización provisional, si aplica y una copia de la Ley y Reglamento de la Lotería de Puerto Rico: Excepto que este (Reglamento) no esté disponible en el momento en cuyo caso se le orientará sobre las disposiciones más importantes y se le entregará el Reglamento cuando se tenga disponible.

XVII. PROCEDIMIENTO PARA LA FIRMA DE CONTRATO

1. Cuando se autorice la firma de un contrato entre un Agente y la Lotería de Puerto Rico se seguirán los siguientes pasos:
   a) Veáse el Capítulo III – NORMAS PARA LA SELECCIÓN DE AGENTES DE LOTERÍA, ARTÍCULOS 13, 14, 15, 16 Y 17 de nuestro Reglamento.
   b) Se procederá a nombrar al nuevo Agente de Lotería formalizando el acto con la firma del contrato. De no estar presente el solicitante o Agente, se le notificará la fecha y hora en que se firmará el dicho contrato.
   c) Se preparará el Contrato con los datos del Agente y la Lotería usando el Modelo L-05-01A.
   d) Se le otorgará la licencia de Agente.
   e) Los contratos se formalizarán con la sociedad legal de gananciales, cuando la agencia se conceda bajo este régimen civil. Si lo que existe es una comunidad de bienes compuesta por una unión consensual y que tiene todas las apariencias de un matrimonio constituido, el contrato se formalizará con ambos, excepto que se den las siguientes circunstancias.
      1. Que las partes no tengan interés en formalizar contrato bajo la comunidad de bienes, en cuyo caso, la parte que no sea el solicitante original renuncie expresamente a firmar.
      2. Cuando el contrato se formalice con un Agente que cambió su estado civil posterior a la otorgación de la

agencia, prevalecerá el que fuese el solicitante original, si éste mantiene las cualificaciones para continuar como Agente.

3. La otra parte que firmó el contrato original tendrá la opción de solicitar una agencia, si cualifica para ello individualmente.

4. Cuando el Agente haya contraído nuevo matrimonio, se formalizará el contrato con la sociedad legal, si el nuevo cónyuge reúne los requisitos de acuerdo a la Ley, para actuar como Agente, si fuese un solicitante individual.

5. Una vez firmado el contrato por el Agente, se le entregará copia al Agente y el original pasará a la firma del Director.

6. Cuando el Director o su representante autorizado haya firmado el original del contrato, lo devolverá a la División de Investigaciones para que se haga un expediente donde se incluyan todos los documentos y se eliminará el expediente del solicitante.

7. Cuando se formalice un contrato con un Agente, la información con los datos del Agente, nombre, dirección, número de licencia, estado civil, cuota de billetes, y fecha del contrato, aparecerá en el Sistema Computarizado, y el expediente será archivado en orden numérico.

XVIII. PROCEDIMIENTO PARA AUMENTO EN LA CUOTA DE BILLETES

Ninguna agencia de lotería se le asignará una cuota que exceda de cuarenta (40) billetes por sorteo. Si fuese necesario autorizar un aumento mayor de cuarenta billetes, la cuota máxima asignada tendrá que ser aprobada por el Secretario de Hacienda.

1. El agente someterá por escrito una carta solicitando un aumento en su cuota de billetes.

2. Se procederá a cotejar estas solicitudes en el sistema computadorizado, verificando lo siguiente:

    a. Nombre, cuota y serie

    b. Status de la agencia (vigente, retenida o cancelada)

    c. si el agente vende su agencia

    d. si tiene vendedor autorizado

3. Se procederá a realizar dos (2) listas de estas solicitudes, una con vendedor autorizado y la otra sin vendedor autorizado.

4. Se trabajará primero con los agentes que venden y administran su agencia.

5. Se pasará las listas para la aprobación del Director, el cual recomendará el número de billetes que deben ser asignados a cada una de estas agencias y recomendará que se proceda generar la distribución.

6. Luego de la aprobación, se le pasará las listas al Área de Sistema de Información, para que estos asignen las nuevas cuotas de billetes.

7. Solamente se le aumentará la cuota de seis (6) billetes adicionales a aquellos agentes que tengan cuota de dieciocho (18) o veinte (20) billetes y sean vendidos por vendedores autorizados, y estos se

responsabilicen con el aumento. Las agencias con veinticuatro billetes (24) o más será de acuerdo a la autorización del Director.

XIX. PROCEDIMIENTO PARA LA CANCELACION DE LICENCIA DE VENDEDOR

1. Cuando exista una querella contra un Vendedor ambulante, se investigará la misma para determinar si procede la cancelación de la Licencia de Vendedor o una amonestación.
2. Cuando la querella la origina un Agente o una persona particular, deberá radicar ésta por escrito con una relación detallada de los hechos que motivaron la misma.
    a. Veáse el Capítulo V, Artículos 38, 39 y 39.1 de nuestro Reglamento.

XX. PROCEDIMIENTO PARA LA CANCELACION DE AGENCIA

1. Cuando se determine que un Agente ha perdido las cualificaciones para continuar como Agente, se le notificará por escrito la intención de la Lotería de cancelar la agencia. Se le explicarán las razones que motivan tal acción, además se le informará su derecho de apelar la decisión ante la Secretaría de Procedimiento Administrativo del Departamento de Hacienda.
2. En todo caso de cancelación de Licencia de Agente se procesará según lo dispuesto en los Artículos 28 y 29 del Reglamento de la Lotería según enmendado, y a tenor con lo dispuesto en la Ley 170 del 12 de agosto de 1988 según enmendada, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

XXI. NORMAS DE CONDUCTAS DE LOS EMPLEADOS DE LA DIVISION

A. Medidas Correctivas:

1. Cualquier empleado de la División que asuma una conducta agresiva, intolerante, o que en cualquier forma faltase el respeto a un Agente, Vendedor, público visitante o algún compañero, se procederá según lo dispuesto en el Reglamento Normas de Conducta, Medidas y Sanciones disciplinarias.
2. El Jefe de la División tendrá la potestad de dialogar con el empleado en primera instancia. Si esto no fuera efectivo y el empleado continúa con la misma actitud, la amonestación se la hará por escrito con copia de ésta a la Oficina del Director y tomando en cuenta lo negociado en el convenio colectivo vigente.
3. Nada en este Manual podrá interpretarse en violación a los derechos garantizados a los empleados ni con carácter criminal contra éstos.
4. Cualquier actuación u omisión de los empleados de esta División que pueda constituir un delito, según el Código Penal de Puerto Rico, será referido al Departamento de Hacienda para que se tome la acción que corresponda en Ley.

XXII. VIGENCIA

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

_____

Hilda Ramos Maldonado
Directora

Aprobado en

___ de _____ de 2006

APENDICE

MODELO	NOMBRE	PÁGINA
LT-05-11	HOJA DE VISITANTE	1
L-05-61 Rev.Dic.05	REQUISITOS PARA SOLICITUD DE NOMBRAMIENTO DE AGENTE DE LOTERIA DE PUERTO RICO	2
L-05-06 Rev./Julio/02	SOLICITUD DE NOMBRAMIENTO DE AGENTE	3
LT-05-114	HOJA DE COTEJO DE DOCUMENTOS	4
L-05-33 Rev.Sept.05	INFORME DE SOLICITUD	5
L-05-01 a Rev.Sept.2005	CONTRATO DE COMPRA VENTA DE BILLETES DE LA LOTERIA DE PUERTO RICO	6
	PERMISO PROVISIONAL AGENCIA NUEVA	7
L-05-16 Rev. ago./04	CITACION	8
LT-05-12	ESTUDIO DE EXPEDIENTE	9
L-05-82 Rev.Sept./05	INFORME DE AGENCIA	10
	PERMISO OTORGADO LUEGO DE LA INVESTIGACION	11
L-05-03 Rev./Julio/01	SOLICITUD DE NOMBRAMIENTO PARA VENDEDOR DE BILLETES	12
	PERMISO PARA UN VENDEDOR	13
L-05-76	INFORME DE VENDEDOR	14
L-05-106	HOJA DE ASIGNACION Y EVALUACION	15
L-05-94 Rev./ago./02	HOJA DE ASIGNACION PARA INVESTIGAR	16

L-05-113	MEMORANDO (Hoja en Blanco)	17
L-05-24 Nov./05	SOLICITUD DE EXPEDIENTE	18
LT-06-26 Rev. Mayo/02	HOJA DE EVALUACION	19
LT-05-14 Rev.Sept.05	EVALUACION	20
LT-05-13 Enero/06	RESCINDIR O CANCELAR CONTRATO	21
L-05-34	INFORMES DEVUELTOS	22
L-05-85 Rev.Feb./04	REPORTE MENSUAL DE INFORMES SIN ENTREGAR	23
LT-05-15	AUTORIZACION PERMISO PROVISIONAL	24
	PERMISO PARA AUSENTARSE DE PUERTO RICO	25
	PERMISO PARA INVESTIGAR	26
LT-05-100 Rev.Sept.05	NOTIFICACION DE FALLECIMIENTO/PERMISO PROVISIONAL TRASPASO DE AGENCIA	27
	PERMISO FALLECIMIENTO	28
	PERMISO PARA TRASPASO DE AGENCIA	29
	DECLARACION JURADA DUPLICADO DE LICENCIA	30
LT-05-08	DECLARACION DE REGISTRO DE COMBO	31
L-05-74	DECLARACION JURADA	32
	DECLARACION JURADA (sorteos sin retirar por el vendedor)	33
	CARTA DEL AGENTE (sorteos sin retirar)	34
L-05-90	SOLICITUD DE RENOVACION DE LICENCIA	35
LT-05-01 Rev.Marzo/06	INFORME RENOVACIONES DE LICENCIAS AGENTES Y VENDEDORES	36

SC722 31/ENERO/01	COMPROBANTE DE GASTOS DE VIAJE	37
L-05-02	INFORME MENSUAL DE TRABAJO REALIZADO	38
LT-05-10	SOLICITUD DE CERTIFICACION	39
L-05-87 Rev./Ago./01	DESIGNACION DE VENDEDOR	40
	CERTIFICACION CON VENDEDOR	41
	CERTIFICACION DEL VENDEDOR (ingresos pagados al agente)	42
	CERTIFICACION SIN VENDEDOR	43
	CERTIFICACION PARA UN VENDEDOR	44
L-05-22 Rev./Sept./04	AUTORIZACION PARA RETIRAR BILLETES POR UN DIA	45
L-05-23	AUTORIZACION PARA RETIRAR BILLETES SOBRANTES	46