



## **Riesgos en la comercialización de juegos de apuestas permanentes - chance en la empresa red de servicios de occidente S.A**

Danny Estella Arboleda Echeverry<sup>1</sup>  
Indira Vanessa Martínez Blandon<sup>2</sup>  
Fairy Andrea Pino Asprilla<sup>3</sup>

### **Resumen**

Teniendo en cuenta el auge que se ha desarrollado en los últimos años en la comercialización de Apuestas Permanentes – chance en el departamento del Chocó y los riesgos inherentes a que se encuentra expuesta la empresa Red de Servicios de occidente S. A, a causa del tipo de vinculación de los vendedores, como colocadores independientes, este artículo tiene como objetivo determinar el enfoque metodológico del control interno, por medio de una matriz la cual se evidencia los riesgos más significativos y las posibles causas que los generan, con base a las políticas internas establecidas por la empresa en la aplicabilidad del control interno a través del modelo MECI, que busca la consecución de los objetivos corporativos de las empresas o entidades y con lineamientos de la norma NTC ISO 31000 para la administración de riesgos.

**Palabras claves:** Control interno, chance, vendedores, riesgos.

<sup>1</sup>Danny Arboleda Echeverry profesional en contaduría pública de la Universidad Cooperativa de Colombia, estudiante de la especialización en auditoría y control fiscal en la Universidad Antonio Nariño.

<sup>2</sup>Indira Vanessa Martínez, profesional en administración de empresa de la universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba, estudiante de la especialización en auditoría y control fiscal en la Universidad Antonio Nariño.

<sup>3</sup>Fairy Andrea Pino Asprilla, profesional en contaduría pública de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba, estudiante de la especialización en auditoría y control fiscal en la Universidad Antonio Nariño.



## **Abstract**

Taking into account the boom that has developed in recent years in the commercialization of Permanent Betting - chance in the department of Chocó and the inherent risks to which the company Red de Servicios de occidente S. A is exposed, due to the type The objective of this article is to determine the methodological approach of internal control, through a matrix which shows the most significant risks and the possible causes that generate them, based on internal policies. established by the company in the applicability of internal control through the MECI model, which seeks to achieve the corporate objectives of companies or entities and with the guidelines of the NTC ISO 31000 standard for risk management.

**Keywords:** Internal control, chance, sellers, risks.

## **Introducción**

Red de Servicios de Occidente es una compañía con mayor posicionamiento del mercado en el departamento del Chocó, genera oportunidad de empleos a más de 500 familias, teniendo un amplio portafolio de productos y servicios; su principal actividad es la de juegos de suerte y azar-chance. Debido a su buen funcionamiento y posicionamiento ha permitido realizar convenios con empresas a nivel nacional convirtiéndose en una red comercial que genera confianza en sus clientes.

Tiene presencia en el departamento del Chocó por más de 20 años, actualmente, cuenta con aproximadamente 1.900 puntos de ventas ubicados entre municipios, veredas, corregimientos, centros comerciales y aeropuertos, como sitios estratégicos donde los clientes tienen acceso a los



diferentes servicios prestados por la empresa como son: apuestas (chance), envío y pago de giros, pagos de facturas de servicios públicos, recaudos de revista de ventas por catálogos, entre otros.

El chance, es una modalidad de juego de suerte y azar, mediante el cual un jugador decide apostar un número no mayor a cuatro cifras con las loterías o juegos autorizado, indicando el valor de su apuesta, de manera que, al publicar los resultados, si su número coincide con la lotería apostada, adquiere un premio en efectivo de conforme a los planes de premios establecidos por el gobierno nacional tal como lo reglamenta la Ley 643 de 2001. (Congreso de Colombia, 2001)

Este artículo se realiza con el fin de determinar el control interno como mecanismo para evitar, mitigar errores y fraudes que amenazan a la empresa a través de la venta del producto principal chance, partiendo de lo anterior, ¿Cuáles son los riesgos a que está expuesta la empresa Red de Servicios de Occidente S.A en la comercialización de juegos de apuestas permanentes – chance?

### **Metodología**

El método utilizado en la investigación del artículo se basa en el estudio descriptivo - cualitativa, permitiendo puntualizar las características del objeto de estudio a través de la realización de entrevista y observación como fuentes primarias al proceso comercial, con la finalidad de conocer procedimiento y funcionamiento de la comercialización del producto de apuestas permanentes-chance, y como fuente secundaria se consultó en páginas web de COLJUEGOS, SUPERSALUD y el MINTIC; adicionalmente la ley 643 de 2001 (Congreso de



Colombia, 2001) para finalmente obtener claridad sobre el desarrollo del tema descrito anteriormente y por consiguiente lograr la conclusión.

## **Resultados y Discusiones**

### **Marco normativo aplicables en la explotación de juegos de suerte y azar-chance**

A lo largo de la historia la actividad de suerte y azar, han tenido cambios en sus diferentes modalidades de apuesta, para mayor organización y control los rigen unas normas jurídicas, tal como se observa en la tabla 1.

únicamente podrán explotarse los juegos de suerte y azar en las condiciones establecidas en la ley de régimen propio y de conformidad con su reglamento (Congreso de Colombia, 2021) y demás preceptos contenidos en las siguientes normas:

**Tabla 1**

#### *Marco Normativo Juegos de Suerte Y Azar*

<b>Leyes</b>	<b>Concepto</b>
“Ley 643 de 2001	“Por la cual se fija el régimen propio del monopolio rentístico de juego de suerte y azar” (Ley 643, 2001)
Ley 1393 de 2010	“Define rentas de destinación específica para la salud para evitar la evasión y la elusión de aportes a la salud” (Ley 1393, 2010)
Ley 80 de 1993	“Por la cual se expide el estatuto general de contratación de la administración pública” (Ley 80, 1993)

**Fuentes:** elaboración propia de acuerdo con (Ley 643, 2001), (Ley 1393, 2010), (Ley 80, 1993)



El decreto 1350 de 2003 (Ministerio de Hacienda y Credito Publico, 2003) Reglamenta la ley 643 de 2001 (Congreso de Colombia, 2001) En lo concerniente a planes de premios y establecen la siguiente estructura:

Para el acierto de 4 cifras en el mismo orden, se pagará \$4.500 pesos por peso apostado, las 4 cifras en cualquier orden, se pagará 208 pesos por cada peso apostado, para las 3 cifras en su orden, se pagará \$400 por cada peso apostado, para el cierto de las dos últimas cifras en su orden, se pagará \$50 por cada peso apostado y para el acierto de la última cifra se pagará \$5 pesos por cada peso apostado (Ministerio de Hacienda y Credito Publico, 2003)

Con base a lo anterior, el cliente tiene más claridad frente a la cantidad que quieren apostar y lo que puede llegar a ganar. Artículo 317 y 404-1 del estatuto tributario. “Establece aplicabilidad de retención en la fuente para este tipo de juego” (Estatuto Tributario, 2016)

### **Funcionamiento de juegos de apuestas permanentes-chance**

Es una actividad realizada solo por personas jurídicas seleccionadas mediante convocatoria pública; la formalización de la operación del juego, se da a través de un contrato de concesión que se pacta entre la gobernación como calidad de concedente, quien da potestad a un tercero llamado concesionario, por un plazo de cinco (5) años para su explotación, y éste debe pagar al concedente el 12% de los ingresos brutos provenientes de dicha actividad. Este contrato siguiendo las pautas establecidas en el mismo, se hará bajo la vigilancia y control del concedente, por MINTIC, COLJUEGOS, ASOJUEGOS y SUPERSALUD. (Procuraduria, 2012)



## **Descripción de juegos de apuestas permanentes-chance en la empresa Red de Servicios de Occidente S.A.**

La entidad comercializa su producto a través de establecimientos de comercio con atención al público mediante una alianza comercial entre personas naturales o jurídicas. Para su operación del producto chance, la empresa cuenta con dos tipos de vendedores: A comisión (sin dependencia de la empresa) Y a nomina (con dependencia de la empresa).

La vinculación de vendedor comprende de recepción de hoja de vida y selección, la cual procede para la consulta en centrales de riesgo a través de la oficial de cumplimiento que, de ser favorable conlleva la firma de un contrato de colocador independiente o a término indefinido según el caso, seguidamente, se le asigna un usuario y clave determinada, posterior a esto se inicia la etapa de puesta en marcha en la que se entrega la dotación (uniformes y equipo de trabajo). La máquina cuenta con un código que permite la fácil identificación y control por parte del proceso logístico, configurada por el proceso TIC, información que soportan de forma lógica los sistemas e infraestructura de comunicaciones comprendida en una red de IP que integra el software y facilita el flujo de información para la venta del chance de forma eficiente.

Cuando el vendedor inicia la operación, se hace la programación del horario de venta, comprendido desde las 6: am – 9: pm; esta reposa en el aplicativo BNET en tiempo real, modulo que administra la venta y pago de chance. A su vez, genera una cuenta por cobrar a nombre del



vendedor, proceso conocido como cartera. Al cierre del día, el vendedor debe acercarse al punto de venta principal para la entrega de la producción-recaudo; El incumplimiento en la entrega en el tiempo determinado, el sistema automáticamente genera el bloqueo al usuario, impidiéndole vender el día siguiente. Una vez cancelada la deuda, el vendedor debe acercarse con el recibo de pago a la mesa de ayuda para la reapertura del horario.

El reiterado incumplimiento en la entrega de la producción da lugar a terminación del contrato.

En el evento que haya un ganador, éste debe realizar el procedimiento de entrega de documentación exigida según la normatividad. El vendedor o asesor ingresa ID del formulario ganador, que corresponde al código único de cada formulario, este es el que muestra en pantalla el valor ganado por el apostador. Para la liquidación de la premiación el vendedor debe tener en cuenta una base mínima que corresponde a 48 UVT (para el año 2021 es de \$1.743.000) según el artículo 317 y 404-1 del estatuto tributario.


### **Recursos tecnológicos:**

En la tabla 2 se describe la maquina entregada por la empresa para la venta, siendo la conexión a internet el único requisito exigido a nivel tecnológico:



**Tabla 2.**

*Dispositivos Asignados al Vendedor*

Dispositivo	Foto	Nombre	Especificaciones
Maquina Móvil		V1 Modelo 2018	Tamaño: 4,50", Tipo pantalla: IPS, Resolución: 854x480 Densidad de píxeles: 225 ppp, Sistema operativo: Android Versión SO: 5.1, Memoria RAM: 512 mb, Memoria Interna: 4 GB, Ampliación por Micro SD: SI, Hasta: 32 GB, Compatible 4G España, Bluetooth:4.0, WiFi:802.11 b/g/n, USB: micro USB v, Impresora integrada

Fuente de elaboración propia

### **Sistema de Control Interno en Red de Servicio de Occidente S.A**

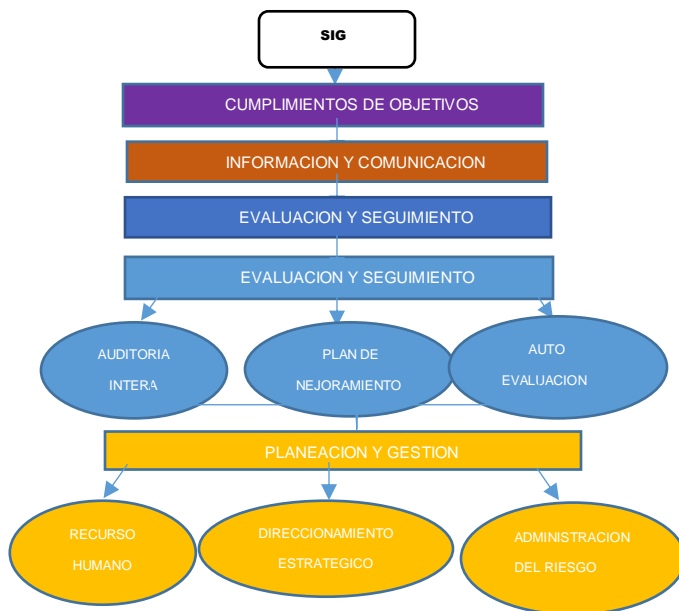
Esta entidad cuenta con un manual de Control interno, que proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y sus propios componentes de evaluación. Este sistema se concibe como un conjunto de elementos relacionados, donde el recurso humano actúa responsablemente con inspección en la ejecución de sus funciones; a fin de cumplir los objetivos estratégicos. El sistema aplicado, es el modelo MECI bajo los parámetros determinados por la ley 87 del 93 (Congreso de Colombia, 1993) regulado por el decreto 1537 de 2001 (Presidente de



la Republica, 2001) diseñado para las entidades y organismos del Estado, igualmente para la administración del riesgo en la compañía se siguen los lineamientos de la norma NTC ISO 31000, quien integra el proceso de gestión del riesgo por todos procesos de la empresa, con la planificación estratégica. Veamos la figura 1.

### Figura 1

Modelo del Control Interno



Cabe resaltar que cuenta con distintos componentes necesarios para generar información con seguridad, además permite cumplir con el objeto social y alcanzar los objetivos estratégicos propuestos, perdidas de recurso, reduce riesgo entre otros, observemos en la tabla 3 como se distribuye el control interno en la empresa Red de Servicios de Occidente.



**Tabla 3**

*Distribución del Control Interno en Red de Servicios de Occidente S.A*

<b>Control Planeación y Gestión</b>			<b>Módulo de Evaluación y Seguimiento</b>		
Recursos Humano.	Dirección Estratégica	Administración del Riesgo	Autoevaluación Organizacional	Auditoría Interna	Planes de Mejoramiento
Acuerdos, compromisos y protocolos éticos.	Planes, programas y proyectos.	Políticas de administración del riesgo.	Autoevaluación del control y gestión	Auditoría Interna	Plan de Mejoramiento
Desarrollo del talento humano.	Modelo de operación por proceso.	Identificación del riesgo.			
	Estructura Organizacional.	Análisis y valorización del riesgo.			
	Indicadores de Gestión				
	Políticas de operación.				

**Fuente:** Manual de Control Interno. Red de Servicio de occidente

**Determinación de riesgos en Red de Servicios de Occidente S.A.**



Para el desarrollo de la metodología se tuvo en cuenta la realización una matriz que describe los riesgos más relevantes y causas, basándonos en un mapa de calor que se categorizó de acuerdo con el impacto generado por cada riesgo evidenciado, tal como se evidencia en la tabla 4.

**Tabla 4**

*Matriz de Riesgo*

MAPA DE CALOR	
Extremo	
Alta	
Medio	

<i>Riesgo</i>	<i>Causa</i>	<i>Propuesta de Mejora</i>	<i>Categoría</i>
Daños naturales que tienen un impacto negativo, que obstruyen el derecho de la explotación de las apuestas permanentes o chance, tales como terremotos, inundaciones e incendios.	Pueden llevar a la interrupción del juego en el Departamento cuyos puntos de venta se vean afectados por este tipo de desastres y tener incidencia sobre la venta.	Una forma de mitigar este riesgo por parte del Concesionario es solicitando pólizas de seguro en los centros de datos que cubran la causa, otorgadas por aseguradoras autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Otra forma es contratar las redundancias necesarias en los puntos críticos de comunicación (Centro de cómputo Principal y Centro de Computo Alterno o Secundario).	



<i>Riesgo</i>	<i>Causa</i>	<i>Propuesta de mejora</i>	<i>Categoría</i>
Siniestros tales como terremotos, inundaciones e incendios, que afecten directamente los equipos de cómputo en la comercialización de las apuestas permanentes chance y sus principales canales de comunicación.	Pueden conducir a la interrupción del juego y tener incidencia sobre la venta.	Solicitar pólizas de riesgo con el fin de proteger los equipos de cómputo utilizado en la comercialización del chance con daño hasta el 100%. El centro de cómputo principal del operador debe cumplir con las especificaciones técnicas y garantizar una disponibilidad del 99,982% y alterno de 99,741%.	

<i>Riesgo</i>	<i>Causa</i>	<i>Propuesta de Mejora</i>	<i>Categoría</i>
Hurto, pérdida o faltante de efectivo, que afecta	Abuso o apropiación indebida de los recursos o efectivo por parte del personal responsable de la venta, para beneficio propio o de terceros	Realizar arqueo de cajas en los puntos de venta, por parte de auditoría interna.	



la rentabilidad de la compañía	Sustracción de los dineros por asalto a vendedores	Aplicación del Código de ética y Conducta de la Compañía en los casos que se identifique que los colaboradores ejecutan acciones indebidas para el favorecimiento propio o a nombre de terceros. Cumplimiento de las políticas de seguridad para la protección del efectivo implementadas por la compañía en los puntos de atención y los vendedores móviles. Hacer efectiva la póliza todo riesgo.
--------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



*Fuente: Elaboración propia*

Se identificaron tres tipos de riesgos, siendo el más relevante el de hurto, pérdida o faltante de efectivo que afecta la rentabilidad de la compañía, el cual se le dio la calificación dentro del mapa de calor riesgo extremo, debido a las causas más comunes que se presentan, hurto de vendedores, atracos a mano armada entre otros; frente a lo anterior se realizaron posibles propuestas de mejora, las cuales coadyubarían a la posible solución en la mitigación del riesgo.

### **Conclusión**

A partir del conocimiento del proceso de la comercialización del chance, en la empresa Red de Servicios de Occidente S.A, identificamos que existen unos riesgos de daños naturales como: terremotos, incendios e inundaciones que impactan negativamente la obstrucción de la explotación de las apuestas permanente o chance, en los puntos de ventas afectados por este tipo de desastres, además pueden afectar directamente los equipos de cómputo conduciendo a la interrupción del servicio y disminuyendo las ventas, por otro lado, se encuentra expuesta a hurtos o pérdidas de efectivo que afecten directamente la rentabilidad de la compañía,



específicamente con el personal vinculado con el tipo de contrato colocador independientes a comisión, debido a que estos no tienen una relación directa con la empresa siendo este ultimo el de mayor impacto

En cuanto a la fase de ejecución se recomienda que, como requisito de vinculación a los colocadores independientes, se le exija un título valor como garantía; con el fin de darle cumplimiento a las políticas de seguridad para la protección del efectivo implementadas por la empresa para puntos de ventas y vendedores móviles; cuente con pólizas de seguros de riesgo que cubran los posibles daños que se puedan generar por daños naturales.



## Referencias

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (17 de 01 de 2001). *Regimen del juego de apuestas*

*permanentes o chance*. Obtenido de apuestas permanentes o chance:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4168>

Congreso de Colombia. (29 de 11 de 1993). ley 87 de 1993. *ley*. bogota, colombia.

Congreso de colombia. (16 de 01 de 2001). Ley 643 de 2001. *ley*. bogota, colombia. Obtenido de

ley: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0643\\_2001.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0643_2001.html)

Congreso de Colombia. (16 de Enero de 2021). *Funcion Publica*. Obtenido de Funcion Publica:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4168>

Congreso de la Republica. (28 de 10 de 1993). ley 80 de 1993. *ley*. Bogota, Colombia. Obtenido

de ley: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0080\\_1993.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0080_1993.html)

Congreso de la Republica. (12 de 06 de 2010). ley 1393 de 2010. *ley*. bogota, colombia. Obtenido

de

[https://www.redjurista.com/Documents/ley\\_1393\\_de\\_2010\\_congreso\\_de\\_la\\_republica.as](https://www.redjurista.com/Documents/ley_1393_de_2010_congreso_de_la_republica.aspx#/)

[px#/](https://www.redjurista.com/Documents/ley_1393_de_2010_congreso_de_la_republica.aspx#/)

Estatuto Tributario. (29 de 11 de 2016). *retencion aplicable a juegos de suerte y azar*. Obtenido

de retencion aplicable a juegos de suerte y azar: <https://estatuto.co/>

Ministerio de Hacienda y Credito Publico. (27 de 05 de 2003). decreto 1350 de 2003. *decreto*.

bogota, colombia. Obtenido de <https://www.suin>

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1271449](https://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1271449)



decreto 1537 de 2001. *decreto*. Bogota, Colombia.

Procuraduria. (8 de 02 de 2012). *explotacion del juego de apuesta permanentes-chance*. Obtenido

de funcionalidad del juego de apuestas permanentes-chance:

<https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/CARTILLA%20INSTRUCTIVO%20>

CHANCE.pdf Publica, F. (16 de Enero de 2001). *Funcion Publica*. Obtenido de Funcion

Publica: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4168>