

INFORME DE AUDITORÍA TI-21-07

23 de enero de 2021

Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles

Departamento de Informática

(Unidad 5010 - Auditoría 14268)

Período auditado: 16 de abril al 30 de noviembre de 2018.

CONTENIDO

	Página
OBJETIVOS DE AUDITORÍA	2
CONTENIDO DEL INFORME.....	4
ALCANCE Y METODOLOGÍA.....	4
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	6
COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA.....	8
CONTROL INTERNO.....	10
OPINIÓN Y HALLAZGOS	11
1 - Interfaz entre el módulo Cash Management del sistema E-Business y la AIRCAA que no estaba en funcionamiento.....	11
2 - Atrasos en el envío de la segunda notificación de recobro y la Carta de gravamen, y gravámenes por deudas en la Administración no registrados en el Sistema DAVID Plus del Departamento.....	13
3 - Deficiencias relacionadas con la confiabilidad de los registros de recobro incluidos en la AIRCAA y en el total de recobro incluido en la pantalla Búsqueda de Casos	17
RECOMENDACIONES.....	19
APROBACIÓN	21
ANEJO 1 - MIEMBROS PRINCIPALES DE LA JUNTA DE GOBIERNO DURANTE EL PERÍODO AUDITADO.....	22
ANEJO 2 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	23

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DEL CONTRALOR
San Juan, Puerto Rico

23 de enero de 2021

Al Gobernador, y a los presidentes del Senado de
Puerto Rico y de la Cámara de Representantes

Incluimos los resultados de la auditoría de tecnología de información que realizamos al Departamento de Informática de la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (Administración). Hicimos la misma a base de la facultad que se nos confiere en el Artículo III, Sección 22 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y en la *Ley Núm. 9 del 24 de julio de 1952*, según enmendada; y en cumplimiento de nuestro *Plan Anual de Auditorías*.

**OBJETIVOS DE
AUDITORÍA**

Objetivo general

Determinar si las operaciones del Departamento de Informática de la Administración se efectuaron de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables.

Objetivos específicos

1. Determinar si la Administración cuenta con un análisis de riesgo actualizado y realiza revisiones periódicas sobre los incidentes de la red de comunicación, de acuerdo con lo establecido en el *Plan para la Seguridad de los Sistemas de Informática (Plan)*, aprobado el 15 de octubre de 2010 por el entonces director ejecutivo; las políticas incluidas en la *Carta Circular 77-05, Normas sobre la Adquisición e Implantación de los Sistemas, Equipos y Programas de Información Tecnológica para los Organismos Gubernamentales*, aprobada el 8 de diciembre de 2004 por la entonces directora de la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP); y la *Carta Circular 140-16, Normas Generales sobre la Implantación de Sistemas, Compra de Equipos y Programas*

y *Uso de la Tecnología de Información para los Organismos Gubernamentales*, aprobada el 7 de noviembre de 2016, por el entonces director de la OGP.

2. Determinar si la Administración cuenta con un plan de continuidad de servicio y un plan de contingencias completo y actualizado, de acuerdo con lo establecido en el *Plan*; el *ACAA-Plan de Contingencia Informática*¹; y las políticas incluidas en la *Carta Circular 77-05* y la *Carta Circular 140-16*.
3. Determinar si en el servidor principal se han configurado las políticas de seguridad, en lo que concierne a las contraseñas; y si se documentan las autorizaciones para la creación y el uso de las cuentas de acceso remoto a los sistemas de la Administración y a la Aplicación Integrada de Manejo de Recobro por Concepto de Accidentes de Automóviles (AIRCAA). Además, determinar si las cuentas de acceso de los exempleados se inactivan y si los privilegios asignados a las cuentas de acceso de los usuarios de la AIRCAA corresponden a las funciones realizadas. Esto, de acuerdo con lo establecido en el *Plan*; y las políticas incluidas en la *Carta Circular 77-05* y la *Carta Circular 140-16*.
4. Determinar si en la AIRCAA se mantiene información confiable y si la interfaz entre esta y el sistema Oracle E-Business Suite (E-Business) permite la conciliación de los registros de recobro mantenidos en ambos sistemas, de acuerdo con lo establecido en las políticas incluidas en la *Carta Circular 77-05* y la *Carta Circular 140-16*.
5. Determinar si las notificaciones relacionadas con el proceso de recobro se envían en el término establecido por el *Manual de Procedimiento de Recobro (Manual)*, aprobado el 20 de octubre de 2008 por el entonces director ejecutivo de la Administración; y la directriz del 11 de julio de 2013, emitida por la entonces directora ejecutiva de la Administración; y si los gravámenes por deuda con la Administración

¹ El documento fue aprobado por el entonces director ejecutivo, pero no indicaba la fecha de aprobación.

se registran en el Sistema DAVID Plus del Departamento de Transportación y Obras Públicas (Departamento), conforme a lo establecido en la *Ley Núm. 138 del 26 de junio de 1968, Ley de Protección Social por Accidente de Automóviles*, según enmendada (*Ley Núm. 138*) y el *Manual*.

6. Determinar si la AIRCAA produce todos los informes necesarios para completar y revisar los procesos de recobro que realiza la Administración, de acuerdo con lo establecido en las políticas incluidas en la *Carta Circular 77-05* y la *Carta Circular 140-16*.

CONTENIDO DEL INFORME

Este *Informe*, contiene tres hallazgos del resultado del examen que realizamos de los objetivos indicados. El mismo está disponible en nuestra página en Internet: www.ocpr.gov.pr.

ALCANCE Y METODOLOGÍA

La auditoría cubrió del 16 de abril al 30 de noviembre de 2018. En algunos aspectos examinamos transacciones de fechas anteriores. El examen lo efectuamos de acuerdo con las normas de auditoría gubernamental generalmente aceptadas contenidas en el *Government Auditing Standards*, emitido por la Oficina de Rendición de Cuentas del Gobierno de Estados Unidos (GAO por sus siglas en inglés), en lo concerniente a auditorías de tecnología de información. Estas normas requieren que planifiquemos y realicemos auditorías para obtener evidencia suficiente y apropiada que proporcione una base razonable para nuestra opinión y hallazgos relacionados con los objetivos de la auditoría. En consecuencia, realizamos las pruebas que consideramos necesarias, a base de muestras y de acuerdo con las circunstancias, según nuestros objetivos de auditoría. Realizamos pruebas, tales como: entrevistas a funcionarios y a exfuncionarios; empleados; y contratistas; inspecciones físicas; exámenes y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada o por fuentes externas; pruebas y análisis de procedimientos de control interno, y de otros procesos; y confirmaciones de información pertinente.

Para realizar esta auditoría, utilizamos la *Ley Núm. 138*, el *Manual*; la directriz del 11 de julio de 2013, emitida por la entonces directora ejecutiva

de la Administración; el *Plan*; el *ACAA-Plan de Contingencia Informática*; y las políticas incluidas en la *Carta Circular 77-05* y la *Carta Circular 140-16*. Para las áreas que no estaban consideradas en la reglamentación mencionada, utilizamos como mejor práctica las guías establecidas en el *Federal Information Systems Controls Audit Manual (FISCAM)*², emitido por el GAO. Aunque a la Administración no se le requiere cumplir con dichas guías, entendemos que estas representan las mejores prácticas en el campo de la tecnología de información.

Consideramos que la evidencia obtenida proporciona una base razonable para nuestra opinión y hallazgos.

Además, evaluamos la confiabilidad del archivo *Casos de Recobro en AIRCAA* provisto por el subdirector del Departamento de Informática que incluía los registros de casos de recobro mantenidos en la AIRCAA al 25 de septiembre de 2018. Nuestro examen incluyó la evaluación de la confiabilidad de los datos en lo que concierne a las reclamaciones registradas, a las fechas de notificación de aviso de deuda y de imposición de gravamen, y al total de recobro y balances adeudados. Como parte de dicha evaluación, entrevistamos a los funcionarios y contratistas con conocimiento del sistema y de los datos; realizamos pruebas para detectar errores evidentes de precisión e integridad, y revisamos la documentación e información existente sobre los datos y el sistema que los produjo.

Como resultado de dicha evaluación, encontramos deficiencias relacionadas con registros incompletos y errores en el importe de deuda, las cuales se comentan en el **Hallazgo 3**. En consecuencia, determinamos que los datos no eran suficientemente confiables para este *Informe*. No obstante, para atender el objetivo de auditoría relacionado con el envío de notificaciones de recobro según el término establecido en el *Manual*, validamos los resultados obtenidos con la documentación fuente de notificaciones incluida en el expediente digital mantenido en el sistema ACAA21³.

² El FISCAM utiliza las guías emitidas por el *National Institute of Standards and Technology*.

³ Sistema utilizado para la administración y el manejo de reclamaciones y beneficios. En este se mantiene, entre otros, evidencia digital de las notificaciones de recobro emitidas por las oficinas regionales.

**INFORMACIÓN SOBRE
LA UNIDAD AUDITADA**

La Administración es una corporación que se creó por virtud de la *Ley Núm. 138, Ley de Protección Social por Accidente de Automóviles*, según enmendada. El propósito de la Administración es reducir al mínimo los efectos económicos y sociales producidos por los accidentes de tránsito a la familia y los dependientes de sus víctimas. Esto, mediante el ofrecimiento de servicios médicos hospitalarios, de ingresos que los libre de quedar en total desamparo y desvalimiento económico, y de compensaciones para los dependientes de las víctimas fallecidas.

Los poderes de la Administración son ejercidos por la Junta de Gobierno (Junta) responsable de administrar y velar por que se ponga en vigor las disposiciones de la *Ley Núm. 138*, según enmendada. La Junta está compuesta por el comisionado de seguros, el secretario de Transportación y Obras Públicas, y 3 miembros nombrados por el gobernador con el consentimiento del Senado de Puerto Rico. La Junta nombra al director ejecutivo, quien administra de acuerdo con las normas y las condiciones establecidas por la Junta.

Al 19 de abril de 2018, las funciones de la Administración se realizaban desde la Oficina Central y nueve oficinas regionales localizadas en Aguadilla, Arecibo, Bayamón, Carolina, Centro Médico de Río Piedras, Humacao, Mayagüez, Ponce y San Juan. Además, la estructura organizacional de la Administración estaba compuesta por los departamentos de Informática; Recursos Humanos y Relaciones Laborales; Finanzas, Planificación y Presupuesto; Operaciones y Servicios Regionales; Asuntos Médicos y Relaciones con Proveedores; Servicios Generales; Compras; Asuntos Legales; y por una Oficina de Auditoría Interna⁴.

Desde enero de 2018, el Departamento de Informática lo dirige el subdirector de informática. Con este laboraban, 1 administradora de bases

⁴ En virtud de los memorandos *OIG-20-002* y *1-2020* emitidos en conjunto por la Oficina del Inspector General de Puerto Rico (OIG) y la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico (OATRH) se estableció el proceso de transferencia del personal de auditoría interna de las entidades gubernamentales a la OIG, según autorizado por la *Ley 15-2017, Ley del Inspector General de Puerto Rico*, según enmendada.

de datos, 1 técnico en sistemas de información IV, 3 oficinistas depuradores, 2 oficinistas de microfilmación I, 2 secretarías, y 1 auxiliar administrativo. Los puestos de director de informática y de oficial de seguridad de informática estaban vacantes.

Para realizar sus funciones principales, la Administración contaba con los siguientes sistemas y aplicaciones:

- Sistema de Administración y Manejo de Reclamaciones y Beneficios (ACAA21) para la administración y el manejo de reclamaciones y beneficios. Mediante este Sistema, los oficiales de reclamación de las oficinas regionales de la Administración registran las reclamaciones por incapacidad, desmembramiento, muerte y funeral de los lesionados en accidentes automovilísticos. Además, se mantienen, entre otros, los registros y documentos digitales relacionados con las notificaciones de recobro y los informes policíacos y toxicológicos⁵.
- Aplicación Integrada de Manejo de Recobro por Concepto de Accidentes de Automóviles (AIRCAA)⁶ para mantener los registros de los recobros por los gastos⁷ incurridos por la Administración en aquellos accidentes automovilísticos ocasionados por conductores o dueños de vehículos que incurrieron en alguna de las prácticas excluidas⁸, conforme a lo dispuesto en la *Ley Núm. 138*, según enmendada.
- Generalized Health Insurance Administration System (GHAS) para la administración de los pagos a proveedores de servicios médicos.

⁵ Refleja si el conductor estaba sobrio al momento del accidente (.08% o menos).

⁶ A esta aplicación inicialmente se le conoció como ACAA Collection System (ACS). Actualmente, se le conoce como la AIRCAA.

⁷ Estos gastos incluyen gastos médicos, de farmacia, por incapacidad, muerte, funeral y desmembramiento.

⁸ Ejemplo de estas son: lesiones provocadas con el propósito de causar daño a su propia persona; conducir sin licencia de vehículo de conducir o de motor; conducir en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias controladas, entre otras.

- Oracle E-Business Suite (E-Business) sistema utilizado para mantener el registro y controlar las transacciones financieras de la Administración, entre estas las relacionadas con los recobros.
- HR Sense para el procesamiento de informes de asistencia y los balances mensuales de licencias que son la base para el pago de nómina y la determinación de las licencias acumuladas.

Los recursos para financiar las actividades administrativas, operacionales y funcionales de la Administración provienen de fondos propios por concepto de primas pagadas de los dueños de vehículos de motor, el rendimiento de las inversiones y el recobro a la Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE) y a los individuos, entre otros. El presupuesto aprobado para los años fiscales 2016-17, 2017-18 y 2018-19 ascendió a \$94,763,794, \$89,370,879 y \$86,154,000, respectivamente. Durante los años fiscales 2016-17, 2017-18 y 2018-19, la Administración asignó al Departamento de Informática un presupuesto de \$2,183,215, \$1,745,734 y \$1,346,674, respectivamente.

Los **anejos 1 y 2** contienen una relación sobre los miembros de la Junta y de los funcionarios principales de la Administración que actuaron en el periodo auditado.

La Administración cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: www.aaa.gobierno.pr. Esta página provee información acerca de los servicios que presta dicha entidad.

COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA

Las situaciones determinadas durante la auditoría fueron remitidas al Lcdo. Efraín García Rodríguez, entonces director ejecutivo interino de la Administración, mediante cartas del 2 de octubre y 11 de diciembre de 2018. En las referidas cartas se incluyeron anejos con detalles sobre las situaciones comentadas.

Mediante cartas del 19 de octubre de 2018 y 15 de enero de 2019 recibimos los comentarios de la Sra. Mitzi Encarnación Ramos, directora de la Oficina de Auditoría Interna; y del licenciado García Rodríguez, respectivamente. Los mismos se consideraron al redactar el borrador de este *Informe*.

El 5 de octubre de 2020 remitimos lo siguiente:

- El borrador de este *Informe* para comentarios de la Dra. Margarita Nolasco Santiago⁹, entonces directora ejecutiva de la Administración
- El borrador de los **hallazgos** de este *Informe* para comentarios de la Lcda. Lersy Boria Vizcarrondo, ex directora ejecutiva; y del licenciado García Rodríguez, ex director ejecutivo interino
- El borrador de los **hallazgos del 1 al 3** para comentarios del Lcdo. Ariel Acosta Jusino, ex director ejecutivo de la Administración.

Mediante carta del 20 de octubre de 2020 el Sr. David Miranda Meléndez, director interino de informática, contestó el borrador de este *Informe* en representación de la entonces directora ejecutiva. En su carta nos informó, entre otras cosas, que entendía que las situaciones comentadas en los **hallazgos del 1 al 3** eran correctas y las atribuyó al escenario prevaleciente en la Administración a raíz de la reducción de personal durante los pasados años, y otros aspectos relacionados. Además, aceptó nuestras recomendaciones e informó que se comprometían a implementar un plan de acción correctiva a esos efectos.

Mediante carta del 19 de octubre de 2020, remitida por correo electrónico, la ex directora ejecutiva contestó el borrador de los **hallazgos** de este *Informe* y nos indicó lo siguiente:

Durante nuestra dirección no advinimos en conocimiento sobre ninguna irregularidad en los sistemas que se utilizan para registrar las entradas contables, recobros, entre otros, que se utilizan en la ACAA. No obstante, siempre se les impartió instrucciones a todo el personal para que velara por el uso legal, efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del gobierno en beneficio del Pueblo de Puerto Rico. [sic]

⁹ Según consta en las grabaciones de las reuniones de la Junta, disponibles en la página en Internet de la Administración, el 7 de agosto de 2019 la Junta ratificó el nombramiento de la doctora Nolasco Santiago como directora ejecutiva. El licenciado García Rodríguez fungió como director ejecutivo interino de la Administración, del 2 de julio de 2018 al 7 de agosto de 2019.

Mediante correo electrónico del 30 de octubre de 2020, el licenciado García Rodríguez nos informó que concurría con los comentarios y documentos presentados por la Administración.

El licenciado Acosta Jusino nos indicó, mediante correo electrónico, que ocupó el puesto de director ejecutivo hasta el 12 de enero de 2018, y que, debido a que no tenía acceso a la información, no podía expresarse sobre el asunto.

Luego de evaluar los comentarios y la evidencia suministrada, determinamos que la Administración tomó las medidas pertinentes para corregir las situaciones comentadas en dos de los cinco hallazgos incluidos en el borrador de este *Informe*, por lo que determinamos eliminarlas. Las restantes prevalecieron, y los comentarios de dichos funcionarios fueron considerados en la redacción final de este *Informe*.

CONTROL INTERNO

La gerencia de la Administración es responsable de establecer y mantener una estructura del control interno efectiva para proveer una seguridad razonable en el logro de lo siguiente:

- la eficiencia y eficacia de las operaciones
- la confiabilidad de la información financiera
- el cumplimiento de las leyes y la reglamentación aplicables.

Nuestro trabajo incluyó la comprensión y evaluación de los controles significativos para los objetivos de esta auditoría. Utilizamos dicha evaluación como base para establecer los procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de la estructura del control interno de la Administración.

En los **hallazgos** se comentan las deficiencias de control interno significativas, dentro del contexto de los objetivos de nuestra auditoría, identificadas a base del trabajo realizado.

Las deficiencias comentadas no contienen necesariamente todos los aspectos de control interno que pudieran ser situaciones objeto de hallazgo.

Esto, debido a que dichas deficiencias fueron identificadas como resultado de la evaluación de las operaciones, los procesos, las actividades y los sistemas relacionados con los objetivos de la auditoría.

OPINIÓN Y HALLAZGOS

Opinión Cualificada

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones del Departamento de Informática de la Administración, en lo que concierne a los controles objeto de este *Informe*, se realizaron en todos los aspectos significativos, de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables; y que dichos controles eran efectivos. Esto, excepto por los **hallazgos del 1 al 3** que se comentan a continuación.

Hallazgo 1 - Interfaz entre el módulo Cash Management del sistema E-Business y la AIRCAA que no estaba en funcionamiento

Situación

- a. Las entidades deben adquirir, desarrollar e implementar aplicaciones, programas, equipos y productos tecnológicos con soluciones de alta calidad y efectividad. Además, las aplicaciones y los programas adquiridos o desarrollados deben automatizar procesos y promover la interoperabilidad, integración, colaboración y comunicación para proveer un servicio público eficiente y de alta calidad; y tener una garantía que asegure que funciona apropiadamente y de acuerdo con los propósitos para el cual fueron creados.

Desde el 2016, la Administración utilizaba la AIRCAA para mantener los registros de los recobros por los gastos médicos relacionados con accidentes automovilísticos y que estaban excluidos de la cubierta de la Administración, conforme a lo dispuesto en la *Ley Núm. 138*, según enmendada. Anterior a este, la información de recobros se mantenía en el sistema E-Business, utilizado para llevar control de las transacciones financieras desde el 2012.

El 14 de mayo de 2015 la Administración enmendó el contrato de una compañía, por \$22,100¹⁰, para obtener servicios que incluían, entre otros, el análisis, el diseño, la creación de *scripts*¹¹; necesarios para que existiera una interfaz entre el módulo Cash Management del sistema E-Business y la AIRCAA. Esta interfaz permitiría realizar una conciliación automatizada para el cuadro de caja¹², de los ingresos y las cuentas por cobrar por concepto de los recobros.

Al 2 de septiembre de 2015, la Administración había pagado \$14,195 por el desarrollo de esta interfaz. Esto, según se desprende de las facturas, los cheques cancelados y la certificación de pagos provista por la supervisora de Contabilidad y el director de Finanzas.

El examen realizado de dichas operaciones reveló que, al 18 de septiembre de 2018, la interfaz entre el módulo Cash Management y la AIRCAA no estaba en funcionamiento y las conciliaciones se realizaban manualmente. Además, el director de Finanzas de la Administración nos informó que, en el 2016, la interfaz había sido probada con la asistencia del consultor y había funcionado.

Crterios

La situación comentada se aparta de lo establecido en las secciones Política, Programación y Datos/Información de las políticas *TIG-011* y *ATI-011*, *Mejores Prácticas de Infraestructura Tecnológica*, de las cartas circulares *77-05* y *140-16*.

Efectos

La situación comentada no permitía efectuar un proceso automatizado y efectivo del cuadro de caja y conciliación de recaudos por concepto de recobro. Esto podría ocasionar atrasos en el cierre de los períodos de la

¹⁰ De los cuales, \$14,195 correspondían al servicio de interfaz y \$7,905 a la conversión de casos.

¹¹ Programa o secuencia de instrucciones que es interpretado o ejecutado por otro programa. Este permitiría importar datos del sistema E-Business al ACS.

¹² El proceso de cuadro de caja consistía en la validación mensual, de la información incluida en el informe *Resumen del Cuadro de Caja* de la AIRCAA y los informes de cuadro de los recaudos provistos por las oficinas regionales, que realiza el personal del Departamento de Finanzas, Planificación y Presupuesto. De identificarse discrepancias, y con el propósito de conciliación, se realizan ajustes manuales, en el módulo General Ledger y Cash Management del sistema E-Business.

AIRCAA y errores en cuadro de las transacciones registradas en esta y en el sistema E-Business, los cuales deben mantener datos iguales por este concepto.

Causas

El director de Finanzas nos informó que la situación comentada se debía a que, luego de las pruebas realizadas a la interfaz en el 2016, el personal de este departamento no pudo ejecutar el proceso sin la ayuda del consultor. Además, la ayudante del director, que formó parte del Comité de implementación del sistema de recobro, indicó que la situación se debía a que no se logró transferir la información entre los dos sistemas y la interfaz no se puso en producción. También la compañía que implementó el sistema de recobro ya no mantenía contratos con la Administración.

Véanse las recomendaciones 1, y 2.a.1) y b.

Hallazgo 2 - Atrasos en el envío de la segunda notificación de recobro y la Carta de gravamen, y gravámenes por deudas en la Administración no registrados en el Sistema DAVID Plus del Departamento

Situaciones

- a. En la Sección 200 del *Manual de Procedimiento de Recobro (Manual)*, aprobado el 20 de octubre de 2008 por el entonces director ejecutivo de la Administración, se establece que, una vez completada la procedencia de un recobro, el administrador regional debe asignar a un oficinista la preparación y el envío de la notificación de recobro *Primer Aviso (Forma ACAA 300-44)*. Transcurridos 120 días (4 meses) de emitido el *Primer Aviso*, y de no recibir contestación o pago, el oficinista debe cotejar los gastos incurridos por la Administración, y enviar el *Segundo Aviso (Forma ACAA 300-48)*.

Además, mediante la directriz del 11 de julio de 2013, la entonces directora ejecutiva de la Administración impartió instrucciones para que, en los casos en que el deudor no conteste el *Segundo Aviso*, se efectuó un registro en la base de datos, para iniciar el proceso de anotación de gravamen en el vehículo de motor o la licencia de conducir, en coordinación con el Departamento de Informática y en un término de 30 días, conforme a lo establecido en la *Ley Núm. 138*,

según enmendada¹³. El proceso de anotación de gravamen se inicia en la Administración mediante el envío de la *Carta de gravamen*¹⁴, mediante la cual se informa al deudor que, si no responde en 15 días, se anotará un gravamen en el Sistema DAVID Plus del Departamento.

Los validadores de datos del Departamento de Finanzas, Planificación y Presupuesto de la Administración son responsables de la emisión de las cartas de gravamen. Para identificar los casos que deben recibir esta carta, los validadores acceden al módulo Manejo de Casos, pantalla Búsqueda de Casos, y filtran los datos por región y período de fechas de accidentes. Luego, el validador observa en la opción Comentarios de la AIRCAA los avisos y notificaciones¹⁵ emitidos por los oficinistas de la región para validar si corresponde o no la emisión de la *Carta de gravamen*.

El examen realizado de los días transcurridos entre las fechas de las notificaciones de recobro y de las cartas de gravamen registradas en la AIRCAA, al 25 de septiembre de 2018, demostró lo siguiente:

- 1) En 386 casos, transcurrieron de 124 a 403 días entre el envío del *Primer* y el *Segundo Aviso*. Estos son, entre 4 y 283 días adicionales al máximo establecido en el *Manual*.
 - 2) En 1,436 casos; que según su estatus no tenían registradas impugnaciones de gravamen, quiebras, o cierres de caso; transcurrieron de 33 a 839 días entre el envío del *Segundo Aviso* y la *Carta de gravamen*. Estos son, entre 3 y 809 días adicionales al máximo establecido en la directriz emitida el 11 de julio de 2013.
- b. En la Sección 400 del *Manual*; y conforme a lo establecido en la *Ley Núm. 138*, según enmendada; se establece que se debe anotar un

¹³ Por virtud de la *Ley 159-2006*, la cual enmendó la *Ley Núm. 138*, se estableció que, en los casos que la Administración tenga derecho a recobro, se cree un gravamen sobre el vehículo de motor y la licencia de conducir. Dicha anotación prohíbe el traspaso del vehículo, o la expedición o renovación de cualquier tipo de licencia, hasta que la deuda sea satisfecha, anulada o se llegue a un acuerdo de pago con la Administración.

¹⁴ Conocida en la Administración como *Carta 15 días Ley 159*.

¹⁵ Estas se preparan en formato digital mediante la AIRCAA o el manual. Además, se conservan en expedientes físicos.

gravamen sobre el vehículo de motor y la licencia de conducir a aquellos deudores que incumplen con dos o más mensualidades de un acuerdo de pago o pagaré establecido.

El 14 de julio de 2015 la Administración y el Departamento firmaron el *Acuerdo de Colaboración y Confidencialidad sobre el Acceso e Intercambio de Información entre la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles y el Departamento de Transportación y Obras Públicas*¹⁶, mediante el cual se acordó, entre otros asuntos, que el Departamento otorgaría a tres validadores de datos, al director de Asuntos Legales y a quien la Administración delegue, acceso al Sistema DAVID Plus para la imposición y remoción de gravámenes. Esto, con el fin de facilitar a la Administración los procesos de recobro, y la imposición de los gravámenes a sus deudores, entre otros.

El Departamento de Finanzas, Planificación y Presupuesto de la Administración cuenta con la División de Servicios de Recobros, que es responsable de contabilizar los recobros y dar seguimiento a los pagarés de individuos que tenían deudas con la Administración¹⁷. Los validadores de datos de este departamento registran los gravámenes a las licencias de conducir en la pantalla Detalles de Identidad del Sistema DAVID Plus del Departamento¹⁸.

El 21 de septiembre de 2018 la gerente de Contabilidad nos suministró 10 expedientes de los pagarés otorgados. Identificamos que, entre

¹⁶ Este acuerdo fue firmado por \$40,000 durante el primer año y \$35,000 por los siguientes años para los que el acuerdo debía renovarse automáticamente.

¹⁷ Esta información se obtuvo del *Informe de Auditoría Interna 1718-02* del 26 de diciembre de 2017.

¹⁸ Los validadores de la Administración pueden remover los gravámenes en el Sistema DAVID Plus, luego que reciben instrucción y autorización de la gerente de contabilidad para esto. La cancelación de un gravamen ocurre cuando el deudor entrega al DTOP la *Certificación de Cumplimiento* o *Certificación de Estado de Cuenta* emitida por la Administración que establece que está al día o bajo un plan de pagos; y no ha incumplido con las órdenes administrativas o judiciales o sentencias de un tribunal.

enero y julio de 2016, la Administración había otorgado 323 pagarés¹⁹ por concepto de deuda por exclusiones de la *Ley Núm. 138*, según enmendada.

Examinamos 43 de estos pagarés y verificamos, en las pantallas Caso Recobro y Búsqueda de Planes de Pago, y el informe Historial de Pagos de la AIRCAA, los atrasos en los pagos al 15 de octubre de 2018. Además, entre el 15 y 19 de octubre de 2018, verificamos, en la pantalla Información de Identidad del sistema DAVID Plus, los gravámenes registrados por deudas con la Administración.

De nuestro examen determinamos que 15 de estos deudores mantenían atrasos entre 172 y 984 días en los planes de pagos y no tenían un gravamen registrado en el sistema DAVID Plus.

Una situación similar se comentó en el *Informe de Auditoría Interna 1819-03* del 22 de octubre de 2018.

Criterios

Las situaciones comentadas en los **apartados a.1) y b.** se apartan de lo establecido en las secciones 200 y 400 del *Manual*. Además, la situación comentada en el **apartado a.2)** se aparta de lo establecido en la directriz emitida por la entonces directora ejecutiva el 11 de julio de 2013.

Efectos

Las situaciones comentadas en el **apartado a.** podrían impedir que la Administración realice una gestión de recobro efectiva, lo que puede afectar que reciba ingresos necesarios para ofrecer otros servicios y cumplir con sus objetivos organizacionales.

La situación comentada en el **apartado b.** propicia el incumplimiento de pago de los deudores al retrasar la imposición de las medidas de penalidad que provee la *Ley Núm. 138*, según enmendada, para garantizar los cobros mediante la prohibición, entre otros, de la renovación de licencias de

¹⁹ Estos incluían todos los pagarés emitidos en las regiones de San Juan, Bayamón, Ponce y Humacao, y los más significativos emitidos en las regiones de Arecibo, Carolina y Mayagüez.

conducir de estos deudores. Esto priva a la Administración de recursos económicos necesarios para atender sus operaciones, incluido el pago de beneficios a otros lesionados.

Causas

La directora de Operaciones informó que la situación comentada en el **apartado a.1)** se debía a que en ocasiones había errores en los casos migrados del sistema ACAA21 a la AIRCAA.

Además, la gerente de Contabilidad entendía que la situación comentada en el **apartado a.2)** se debía a la limitación de personal y a que los validadores de datos fueron utilizados por casi un año para realizar otras tareas. También entendía que la situación comentada en el **apartado b.** se debía, en parte, a que la AIRCAA carecía de una opción automatizada para alertar, mediante el cambio del estatus, sobre los casos que incumplían con el compromiso de pago acordado. Esto, con el fin de mejorar la efectividad en el seguimiento, el proceso de imposición de gravamen y la gestión de recobro de los pagos adeudados.

Véanse las recomendaciones 1, y 2.a.2), c., d. y e.

Hallazgo 3 - Deficiencias relacionadas con la confiabilidad de los registros de recobro incluidos en la AIRCAA y en el total de recobro incluido en la pantalla Búsqueda de Casos

Situaciones

- a. Los datos y la información que las agencias mantienen en los sistemas de información computadorizados implementados son vitales para la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias que benefician los servicios ofrecidos por el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Es por esto que las agencias deben establecer metodologías que aseguren la integridad y confiabilidad de los datos producidos y almacenados en los sistemas de información computadorizados, así como la exactitud de las transacciones procesadas a través de estos.

Desde enero de 2016, la Administración utiliza la AIRCAA para mantener los registros de los recobros por concepto de deuda por

exclusiones de la *Ley Núm. 138*, según enmendada. Previo a este sistema, la Administración mantenía la información de las cuentas por cobrar y los pagos recibidos por este concepto en el sistema E-Business.

El examen realizado de la confiabilidad de los datos procesados mediante la AIRCAA reveló las siguientes deficiencias:

- 1) Al 25 de septiembre de 2018, la base de datos no incluía información de, al menos, la primera notificación de recobro de 905 casos.

El examen realizado, entre el 27 de noviembre y el 3 de diciembre de 2018, a 15 de estos casos reveló que en el sistema ACAA-21 se mantenía copia digital de las notificaciones emitidas por la Administración a 14 de estos deudores. Las fechas de estas notificaciones, que fueron emitidas entre el 22 de enero de 1992 y el 7 de febrero de 2013, no se mantenían registradas en los campos de fechas de envío de notificaciones de la AIRCAA.

- 2) El 12 de septiembre de 2018 el subdirector del Departamento de Informática nos proveyó un archivo que incluía 16,608 cuentas por cobrar registradas en el sistema E-Business que no se habían migrado a la AIRCAA desde 2016. La conversión o migración de estos casos era necesaria para actualizar en AIRCAA el histórico de cada caso.
- 3) En la sección Casos de la pantalla Búsqueda de Casos de la AIRCAA se mostraban por número de querrela, la fecha del accidente, la razón de la reclamación, el nombre del deudor, el total de recobro y el estatus del caso, entre otros. Cuando el caso era actualizado, se incluía en el historial de transacciones una nueva línea donde se repetía la información original del caso y se actualizaba con la nueva información el campo modificado. Al final de estas líneas, la pantalla incluía el importe adeudado.

El examen realizado el 23 y 25 de octubre de 2018 reveló que este importe reflejaba una cuantía incorrecta. Esto, al considerar en la

suma todas las cantidades del campo Total Recobro repetidas en el historial de las transacciones, aunque estas no hubiesen sido actualizadas.

Criterio

Lo comentado es contrario a lo establecido en la sección Datos/Información de la *Política ATI-011* de la *Carta Circular 140-16*.

Efectos

Lo comentado afecta la integridad, y resta confiabilidad a los datos mantenidos en la AIRCAA. La falta de información exacta podría limitar la gestión efectiva del recobro y el logro de los objetivos organizacionales. [Apartado a.] Además, podría propiciar la sobrevaloración o subestimación de los ingresos de recobro. [Apartado a.2) y 3)]

Causas

La directora de Operaciones informó que la situación comentada en el **apartado a.1)** se debía a que la Administración no había completado el proceso de depuración de datos migrados del sistema ACAA21 a la AIRCAA, que era necesario para uniformar la información registrada en ambos sistemas.

Atribuimos lo comentado en el **apartado a.2)** a que la Administración no completó la depuración de los casos antes de migrarlos del sistema E-Business a la AIRCAA.

Además, la situación comentada en el **apartado a.3)** se debía a deficiencias en el diseño de la pantalla Búsqueda de Casos de la AIRCAA. Esta sumaba los importes registrados en cada actualización de caso, y los reflejaba como el total de recobro.

Véanse las recomendaciones 1, y 2.a.3), c. y f.

RECOMENDACIONES

A la Junta de Gobierno de la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles

1. Ver que el director ejecutivo de la Administración cumpla con la **Recomendación 2. [Hallazgos del 1 al 3]**

Al director ejecutivo de la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles

2. Asegurarse de que el director de Finanzas cumpla con lo siguiente:
 - a. Efectué las gestiones necesarias para lo siguiente:
 - 1) Se corrijan los problemas con la interfaz entre el módulo Cash Management del sistema E-Business y la AIRCAA, y se adiestre al personal para el uso de esta. **[Hallazgo 1]**
 - 2) Se integre a la programación algún informe o sistema de alerta que permita identificar los casos que incumplen con el plan de pago establecido en los pagarés. **[Hallazgo 2-b.]**
 - 3) Se corrija las deficiencias de los balances de deuda en la sección Casos de la pantalla Búsqueda de Casos de la AIRCAA. **[Hallazgo 3-a.3]**
 - b. Una vez corregida la interfaz entre el módulo Cash Management del sistema E-Business y la AIRCAA, vea que se utilice y se concilien los registros de ambos sistemas. **[Hallazgo 1]**
 - c. Depure los datos migrados del sistema ACAA21 a la AIRCAA para uniformar la información registrada en ambos sistemas. **[Hallazgos 2-a.1) y 3-a.1)]**
 - d. Establezca un plan de trabajo para que los validadores envíen a tiempo las cartas de gravamen. **[Hallazgo 2-a.2)]**
 - e. Se asegure de que los validadores autorizados registren oportunamente los gravámenes por deudas con la Administración en el sistema DAVID Plus del Departamento. **[Hallazgo 2-b.]**
 - f. Una vez depurados los datos del sistema ACAA21 a la AIRCAA, vea que se complete el proceso de conversión de los casos del sistema E-Business comentados en el **Hallazgo 3-a.2).**

APROBACIÓN

A los funcionarios y a los empleados de la Administración les exhortamos a velar por el cumplimiento de la ley y la reglamentación aplicables, y a promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo. Les agradecemos la cooperación que nos prestaron durante nuestra auditoría.

Oficina del Contralor de Puerto Rico

Aprobado por:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Fernando Medina", is written over the printed name of the Office of the Comptroller of Puerto Rico.

ANEJO 1**ADMINISTRACIÓN DE COMPENSACIONES POR ACCIDENTES DE AUTOMÓVILES
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA****MIEMBROS PRINCIPALES DE LA JUNTA DE GOBIERNO
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Sr. Javier Rivera Ríos	Presidente	16 abr. 18	30 nov. 18
Ing. Carlos M. Contreras Aponte	Secretario	16 abr. 18	30 nov. 18

ANEJO 2

ADMINISTRACIÓN DE COMPENSACIONES POR ACCIDENTES DE AUTOMÓVILES
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

**FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Lcdo. Efraín García Rodríguez	Director Ejecutivo Interino	2 jul. 18	30 nov. 18
Lcda. Lersy Boria Vizcarrondo	Directora Ejecutiva	16 abr. 18	30 jun. 18
Sr. Carlos Negrón Pabón	Director de Finanzas	16 abr. 18	30 nov.18
Sra. Miriam De Jesús García	Directora de Operaciones	19 sept. 18	30 nov. 18
Sra. Faride El Hage Bucheme	Subdirectora del Departamento de Operaciones ²⁰	17 jul. 18	18 sept. 18
Sr. Luis Maldonado Lafuente	Director de Operaciones	16 abr. 18	16 jul. 18
Sr. Martín Raffaele Ayala	Subdirector de Informática	16 abr. 18	30 nov.18

²⁰ Estuvo a cargo del Departamento de Operaciones, pero no fue designada como directora interina.

MISIÓN

Fiscalizar las transacciones de la propiedad y de los fondos públicos, con independencia y objetividad, para determinar si se han realizado de acuerdo con la ley, y atender otros asuntos encomendados.

Promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo.

PRINCIPIOS PARA LOGRAR UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE EXCELENCIA

La Oficina del Contralor, a través de los años, ha identificado principios que ayudan a mejorar la administración pública. Dichos principios se incluyen en la *Carta Circular OC-18-19* del 27 de abril de 2018, disponible en nuestra página en Internet.

QUERELLAS

Las querellas sobre el mal uso de la propiedad y de los fondos públicos pueden presentarse, de manera confidencial, personalmente o por teléfono al (787) 754-3030, extensiones 2801 o 2805, o al 1-877-771-3133 (sin cargo). También se pueden presentar mediante el correo electrónico querellas@ocpr.gov.pr o mediante la página en Internet de la Oficina.

INFORMACIÓN SOBRE LOS INFORMES DE AUDITORÍA

En los informes de auditoría se incluyen los hallazgos significativos determinados en las auditorías. En nuestra página en Internet se incluye información sobre el contenido de dichos hallazgos y el tipo de opinión del informe.

La manera más rápida y sencilla de obtener copias libres de costo de los informes es mediante la página en Internet de la Oficina.

También se pueden emitir copias de los mismos, previo el pago de sellos de rentas internas, requeridos por ley. Las personas interesadas pueden comunicarse con el administrador de documentos al (787) 754-3030, extensión 3400.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Dirección física:

105 Avenida Ponce de León

Hato Rey, Puerto Rico

Teléfono: (787) 754-3030

Fax: (787) 751-6768

Internet:

www.ocpr.gov.pr

Correo electrónico:

ocpr@ocpr.gov.pr

Dirección postal:

PO Box 366069

San Juan, Puerto Rico 00936-6069