

**INFORME DE AUDITORÍA DA-21-05**  
5 de noviembre de 2020  
**Oficina del Procurador del Ciudadano**  
(Unidad 2291 - Auditoría 14248)

Período auditado: 1 de enero al 31 de diciembre de 2017



**CONTENIDO**

	<b>Página</b>
<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA .....</b>	<b>2</b>
<b>CONTENIDO DEL INFORME.....</b>	<b>2</b>
<b>ALCANCE Y METODOLOGÍA.....</b>	<b>2</b>
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA .....</b>	<b>3</b>
<b>COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA.....</b>	<b>6</b>
<b>CONTROL INTERNO.....</b>	<b>6</b>
<b>OPINIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>APROBACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>ANEJO - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD DURANTE EL PERÍODO AUDITADO .....</b>	<b>8</b>

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

5 de noviembre de 2020

A la Gobernadora, y a los presidentes del Senado de  
Puerto Rico y de la Cámara de Representantes

Incluimos los resultados de la auditoría de cumplimiento que realizamos de la Oficina del Procurador del Ciudadano (OPC). 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 fiscales de la OPC se efectuaron de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables.

**Objetivo específico**

Determinar si un asistente ejecutivo cumplió con las funciones adicionales por las cuales recibió un diferencial; y con los requisitos y las funciones del puesto de gerente regional, según el *Plan de Clasificación de Puestos y Retribución Servicio de Carrera*, aprobado el 1 de diciembre de 2006 por el procurador.

---

**CONTENIDO DEL  
INFORME**

Este *Informe* contiene el resultado del examen que realizamos de los objetivos indicados. El mismo está disponible en nuestra página en Internet: [www.ocpr.gov.pr](http://www.ocpr.gov.pr).

---

**ALCANCE Y  
METODOLOGÍA**

La auditoría cubrió del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017. 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 desempeño. 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 nuestro objetivo de auditoría. Realizamos pruebas, tales como: entrevistas a funcionarios y empleados; exámenes y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada; exámenes de documentos generados por la unidad auditada o por fuentes externas; pruebas y análisis de información financiera; y de procedimientos de control interno y de otros procesos e información pertinente.

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

---

**INFORMACIÓN SOBRE  
LA UNIDAD AUDITADA**

La OPC fue creada mediante la *Ley Núm. 134 del 30 de junio de 1977, Ley del Procurador del Ciudadano*, según enmendada, y está adscrita a la Rama Legislativa. Esta se estableció con el propósito de garantizarle al ciudadano un trato justo, rápido, adecuado y libre de prejuicio por parte de las agencias y los demás organismos de la Rama Ejecutiva. A base de dicho propósito, tiene la función de intervenir para controlar los excesos burocráticos y para defender a los ciudadanos que se vean afectados por las decisiones administrativas de dichas agencias y organismos gubernamentales. Además, de promover el uso óptimo de la energía y el tiempo de las agencias gubernamentales, dentro de la complejidad administrativa gubernamental.

La OPC es dirigida por un procurador nombrado por el gobernador con el consejo y consentimiento de la Cámara de Representantes y del Senado de Puerto Rico por un término de 10 años, y hasta que su sucesor sea nombrado y tome posesión del cargo. La estructura organizacional de la OPC está distribuida en 2 niveles: central y regional. El nivel central está

compuesto por las oficinas de la Procuradora del Ciudadano<sup>1</sup> y del Procurador Auxiliar<sup>2</sup>. La OPC cuenta con 7 oficinas regionales en Arecibo, Bayamón<sup>3</sup>, Caguas, Humacao, Mayagüez, Ponce<sup>3</sup> y San Juan<sup>4</sup>. Dichas oficinas regionales están adscritas al Área de Servicios Institucionales. Además, cuenta con un facilitador en cada agencia gubernamental. Estos facilitadores tienen la encomienda de ver que se cumpla con los requerimientos de información de la OPC, comparecer a reuniones y a vistas en representación de la agencia intervenida, y asegurarse de que se cumplan con las recomendaciones y las medidas correctivas contenidas en los informes de la OPC, así como en los proyectos de acción remediativa especial.

En la *Ley Núm. 134*, se dispone que el procurador tiene jurisdicción para investigar los procedimientos internos de las agencias de la Rama Ejecutiva y los actos administrativos que afecten a los ciudadanos. Finalizada cualquier investigación, el procurador debe informar a la agencia su opinión y sus recomendaciones. Si determina que cualquier funcionario o empleado de una agencia ha faltado, sin justificación razonable, al cumplimiento de los deberes propios de su cargo o empleo o que ha sido negligente en el desempeño de los mismos, deberá notificarlo a las autoridades, los organismos o los foros administrativos competentes para que estos procedan al respecto.

Mediante la *Ley 432-2000*, se enmendó la *Ley Núm. 134* para facultar al procurador a nombrar procuradores especializados. Estos procuradores especializados atienden las reclamaciones que surgen en áreas específicas de la gestión pública. Para cumplir con la *Ley 432-2000*, el entonces procurador nombró dos procuradores especializados: uno para asuntos

---

<sup>1</sup> A esta Oficina le responden los ayudantes ejecutivos de la procuradora y el Departamento de Auditoría Interna.

<sup>2</sup> A esta Oficina le responden los departamentos de Asuntos Legales, Recursos Humanos, Informática y Procuradoría Especializada, la Procuradoría de Pequeños Negocios, y las áreas de Servicios Administrativos, y Servicios Institucionales.

<sup>3</sup> Efectivo el 1 de julio de 2018, la Oficina Regional de Bayamón se localiza en las facilidades de la Oficina Central de la OPC y la Oficina Regional de Ponce se consolidó con la Oficina Regional de Mayagüez. Esto en respuesta a la reducción del presupuesto propuesto para la OPC para el año fiscal 2018-19.

<sup>4</sup> La Oficina Regional de San Juan se localiza en las facilidades de la Oficina Central de la OPC.

energéticos e hidrológicos y otro para asuntos ambientales. Posteriormente, la *Ley Núm. 134* fue enmendada mediante la *Ley 454-2000, Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio*, para facultar al procurador a nombrar un procurador de pequeños negocios. Este tiene a su cargo representar a cualquier dueño de pequeño negocio durante cualquier procedimiento de adjudicación adverso.

La *Ley 15-2003* enmendó la *Ley Núm. 134* para que el procurador sea partícipe y miembro activo en las diferentes organizaciones de los Estados Unidos de América, foros y congresos internacionales como la Federación Iberoamericana de Ombudsman (F.I.O.), la United States Ombudsman Association (USOA) o cualquier organización afín.

Mediante la aprobación de la *Ley 97-2008*, la Asamblea Legislativa creó el cargo de procurador especializado de sistemas de seguridad de bancos de datos del Gobierno y lo adscribió a la OPC, quien tiene a su cargo evaluar, investigar y recomendar los sistemas de bancos de datos que incluyan información personal y sensitiva para salvaguardar la integridad de estos<sup>5</sup>.

El presupuesto asignado a la OPC proviene de las resoluciones conjuntas del presupuesto general. Durante los años fiscales 2016-17 y 2017-18<sup>6</sup>, dicha oficina recibió asignaciones presupuestarias por \$7,853,000 y realizó desembolsos por \$4,899,350 para un saldo de \$2,953,650.

El **ANEJO** contiene una relación de los funcionarios principales de la OPC que actuaron durante el período auditado.

La OPC cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: [www.ombudsman.pr.gov](http://www.ombudsman.pr.gov). Esta página provee información acerca de los servicios que presta dicha entidad.

---

<sup>5</sup> Esta *Ley* no enmendó la *Ley Núm. 134*, sino que le dio la facultad a la OPC a crear el cargo y a aprobar un reglamento.

<sup>6</sup> El presupuesto presentado corresponde al año fiscal 2017-18. El importe de los desembolsos incluye solamente los desembolsos y las obligaciones efectuados hasta el 31 de diciembre de 2017.

---

**COMUNICACIÓN CON  
LA GERENCIA**

El 30 de octubre de 2018 nuestros auditores se reunieron con la entonces procuradora, Sra. Iris M. Ruíz Class, y le notificaron las situaciones determinadas durante la auditoría. Luego de evaluar la materialidad de estos, determinamos que dichas situaciones no afectaron significativamente las operaciones de la OPC, por lo que no se incluyen como hallazgos en este *Informe*.

---

**CONTROL INTERNO**

La gerencia de la OPC 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 OPC.

A base del trabajo realizado, no identificamos deficiencias significativas relacionadas con los controles internos que ameriten comentarse en este *Informe*. Sin embargo, pueden existir deficiencias de controles internos significativas que no hayan sido identificadas.

---

**OPINIÓN****Opinión favorable**

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones de la OPC objeto de este *Informe* se realizaron, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables.

---

**APROBACIÓN**

A los funcionarios y a los empleados de la OPC, 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:



## ANEJO

**OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO  
 FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD  
 DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO O PUESTO</b>	<b>PERÍODO</b>	
		<b>DESDE</b>	<b>HASTA</b>
Sra. Iris M. Ruíz Class	Procuradora	1 ene. 17	31 dic. 17
Lcdo. Rolando Meléndez Aponte	Procurador Auxiliar	1 feb. 17	31 dic. 17
Lcdo. Héctor A. Morales Martínez	"	1 ene. 17	31 ene. 17
Sra. Nerita Molina Ríos	Directora de Servicios Administrativos	1 ene. 17	31 dic. 17
Sr. Efraín M. Martínez Olivera	Director de Recursos Humanos	1 ene. 17	31 dic. 17
Sr. Juan C. Machicote Rodríguez	Director de Servicios Institucionales <sup>7</sup>	1 ene. 17	15 ene. 17

---

<sup>7</sup> Vacante del 16 de enero al 31 de diciembre de 2017.



---

**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](mailto: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](http://www.ocpr.gov.pr)

*Correo electrónico:*

[ocpr@ocpr.gov.pr](mailto:ocpr@ocpr.gov.pr)

*Dirección postal:*

PO Box 366069

San Juan, Puerto Rico 00936-6069