

**INFORME DE AUDITORÍA TI-20-01**

18 de julio de 2019

**Compañía de Turismo de Puerto Rico**

**Oficina de Tecnología de Información**

(Unidad 5230 - Auditoría 14245)

Período auditado: 22 de enero al 21 de diciembre de 2018



**CONTENIDO**

	<b>Página</b>
<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA .....</b>	<b>2</b>
<b>CONTENIDO DEL INFORME.....</b>	<b>3</b>
<b>ALCANCE Y METODOLOGÍA.....</b>	<b>3</b>
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA .....</b>	<b>4</b>
<b>COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA.....</b>	<b>6</b>
<b>CONTROL INTERNO.....</b>	<b>7</b>
<b>OPINIÓN Y HALLAZGOS.....</b>	<b>7</b>
1 - Falta de un análisis de riesgos de los sistemas de información computadorizados .....	8
2 - Falta de revisiones de los registros de eventos de los sistemas operativos de los servidores .....	10
3 - Falta de revisiones periódicas de las cuentas de acceso a los sistemas de información.....	11
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>12</b>
<b>APROBACIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>ANEJO 1 - MIEMBROS PRINCIPALES DE LA JUNTA DE DIRECTORES DURANTE EL PERÍODO AUDITADO.....</b>	<b>14</b>
<b>ANEJO 2 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD DURANTE EL PERÍODO AUDITADO.....</b>	<b>15</b>

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

18 de julio de 2019

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 de las operaciones de la Oficina de Tecnología de Información (OTI) de la Compañía de Turismo de Puerto Rico (Compañía). 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 de la OTI y de los sistemas de información de la Compañía se realizaron de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables.

**Objetivos específicos**

1. Determinar si las operaciones de la OTI, en lo que concierne a los controles internos para la administración de la seguridad, la continuidad del servicio, y el acceso lógico; se efectuaron, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables; y si dichos controles eran efectivos.
2. Determinar si los controles para la entrada de datos de la aplicación Room Tax/Casino, en lo que concierne a la creación y administración de las cuentas de usuarios internos, y a la autorización y el registro de las transacciones de recaudo de las máquinas tragamonedas en

la aplicación y en el sistema financiero Oracle E-Business Suite (Oracle), se efectuaron, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables; y si dichos controles eran efectivos.

---

**CONTENIDO DEL  
INFORME**

Este *Informe* contiene tres hallazgos sobre el resultado del examen que realizamos de los objetivos indicados en la sección anterior. 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 22 de enero al 21 de diciembre de 2018. En algunos aspectos examinamos operaciones 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 empleados; inspecciones físicas; exámenes y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada; y pruebas y análisis de información financiera; de procedimientos de control interno y de otros procesos.

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

Además, evaluamos la confiabilidad de los datos relacionados con los recaudos generados por las máquinas tragamonedas ubicadas en los casinos, y registrados en Oracle. Como parte de dicha evaluación, realizamos pruebas electrónicas para detectar errores evidentes de precisión e integridad; entrevistamos a los funcionarios con conocimiento

del sistema y de los datos; y revisamos la documentación e información existente sobre los datos y el sistema que los produjo. Determinamos que los datos eran suficientemente confiables a los fines de este *Informe*.

---

## INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA

La Compañía fue creada por virtud de la *Ley Núm. 10 del 18 de junio de 1970*, según enmendada, con el propósito de promover, desarrollar y mejorar la industria turística de Puerto Rico. El 22 de junio de 1994 el Gobernador aprobó el *Plan de Reorganización 4 de 1994*<sup>1</sup>, mediante el cual la Compañía quedó adscrita al DDEC<sup>2</sup>.

Mediante la *Ley Núm. 221 del 15 de mayo de 1948, Ley de Juegos de Azar*, según enmendada, se faculta a la Compañía a introducir y a operar directamente las máquinas tragamonedas en los casinos con licencias expedidas conforme a la *Ley*, fijar la distribución de los ingresos provenientes de estas y reglamentar dichos juegos.

Los poderes corporativos y la política pública de la Compañía son ejercidos por la Junta de Directores (Junta), compuesta por 7 miembros nombrados por el Gobernador, con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico. Estos son el secretario de Desarrollo Económico y Comercio, quien es el presidente, y 6 ciudadanos particulares nombrados por un término de 4 años. La Junta cuenta con el Consejo Asesor que aconseja a sus miembros en cualquier materia que le sea referida.

---

<sup>1</sup> Mediante este *Plan* se creó el DDEC como un nuevo departamento sombrilla, el cual quedó constituido por la Compañía de Turismo de Puerto Rico, la Corporación de Desarrollo Hotelero, la Administración de Fomento Comercial, la Compañía de Fomento Industrial de Puerto Rico, la Corporación para el Desarrollo del Cine, la Administración de Fomento Cooperativo, la Oficina del Inspector de Cooperativas, la Administración de Terrenos de Puerto Rico, y la Administración de la Industria y el Deporte Hípico.

<sup>2</sup> El 10 de julio de 2018 se aprobó la *Ley 141-2018, Ley de Ejecución del Plan de Reorganización del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio de 2018*. Mediante esta, se designó a la Compañía como una entidad operacional de dicho Departamento, y se mantiene como una corporación pública adscrita al mismo. Esto, hasta tanto el secretario de Desarrollo Económico y Comercio presente una certificación al Gobernador y a la Asamblea Legislativa, en la que indique que el proceso de transición correspondiente fue completado. En ese momento la Compañía pasará a ser una entidad consolidada con el nombre de Oficina de Turismo del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio (DDEC). Al 21 de diciembre de 2018, dicho proceso no se había finalizado, por lo que la Compañía continuaba adscrita al DDEC como una entidad operacional.

Las funciones de administración y dirección de la Compañía las ejerce un director ejecutivo nombrado por la Junta<sup>3</sup>.

A la fecha de nuestra auditoría, la estructura organizacional de la Compañía estaba compuesta por la División de Juegos de Azar, las oficinas de Auditoría Interna y del Director Ejecutivo, que responden a la Junta; y las de Asuntos Fiscales, Asesoramiento Legal, Recursos Humanos y Administración, Planificación y Desarrollo, Servicios y Transportación Turística, y Promoción y Mercadeo, que responden al director ejecutivo.

La OTI le respondía al director de Recursos Humanos y Administración. Esta oficina contaba con 1 director auxiliar de tecnología de información, 2 oficiales de tecnología de información, 1 técnico de tecnología de información, 1 auxiliar de sistemas de oficina y 1 oficial de administración. Además, tenía reservados los puestos de carrera de 1 oficial de tecnología de información y de 1 técnico de tecnología de información.

La infraestructura tecnológica de la OTI contaba con dos centros de procesamiento externos, que eran parte de una red de área amplia (WAN, por sus siglas en inglés)<sup>4</sup> a la que se conectaban los edificios de la Compañía, localizados en el Viejo San Juan, y las oficinas regionales en Aguadilla, Cabo Rojo, Culebra, Ponce y Vieques. La compañía contaba con 10 servidores físicos<sup>5</sup> y 52 virtuales<sup>6</sup>, en los que manejaban sus aplicaciones y sistemas principales, entre las que se encontraba Room Tax/Casino y Oracle.

---

<sup>3</sup> La Junta aprueba al director ejecutivo designado por el Gobernador y el Senado de Puerto Rico confirma el nombramiento.

<sup>4</sup> Red de computadoras que une varias redes locales, aunque todos sus miembros no estén en una misma ubicación física.

<sup>5</sup> Computadora destinada a almacenar, administrar, procesar y proveer información a otras computadoras en la red.

<sup>6</sup> División dentro de un servidor físico que habilita varias computadoras virtuales por medio de diversas tecnologías.

La aplicación Room Tax/Casino era utilizada para la administración (registro, facturación y cobro) de los recaudos del impuesto por habitación de hotel, y el registro de los recaudos correspondientes a las máquinas tragamonedas ubicadas en los casinos.

Los recursos para financiar las operaciones de la Compañía provienen de los ingresos que esta genera por las operaciones de las máquinas tragamonedas, los impuestos sobre las habitaciones de hoteles, las asignaciones legislativas y otras actividades. El presupuesto aprobado para los años fiscales del 2016-17 al 2018-19, ascendió a \$114,516,679, \$99,249,308 y \$107,068,496, respectivamente. Durante los años fiscales del 2016-17 al 2018-19, la Compañía asignó a la OTI un presupuesto de \$1,084,847, \$1,002,037 y \$1,089,158, respectivamente.

Los **anejos 1 y 2** contienen una relación de los miembros de la Junta y de los funcionarios principales de la Compañía que actuaron durante el período auditado.

La Compañía cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: [www.prtourism.com](http://www.prtourism.com). Esta página provee información acerca de la Compañía y de los servicios que ofrecen.

---

## COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA

Las situaciones comentadas en este *Informe* y otras situaciones determinadas durante la auditoría fueron remitidas a la Sra. Carla G. Campos Vidal, directora ejecutiva, mediante carta del 21 de diciembre de 2018. En la referida carta se incluyeron anejos con detalles sobre las situaciones comentadas.

El 9 de enero de 2019 la directora ejecutiva contestó y sus comentarios se consideraron al redactar el borrador de este *Informe*.

El borrador de este *Informe* se remitió a la directora ejecutiva, para comentarios, por carta del 24 de junio de 2019. La directora ejecutiva contestó mediante carta del 10 de julio. En los **hallazgos** se incluyeron algunos de sus comentarios.

---

**CONTROL INTERNO**

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

- 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 este *Informe*. 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 Compañía.

En los **hallazgos del 1 al 3** de este *Informe* se comentan las deficiencias de controles internos significativas, dentro del contexto de los objetivos de nuestra auditoría, identificados 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 de la OTI, 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 - Falta de un análisis de riesgos de los sistemas de información computadorizados**

### **Situación**

- a. El análisis de riesgos es un proceso a través del cual se identifican los activos de los sistemas de información existentes en una entidad, sus vulnerabilidades y las amenazas a las que se encuentran expuestos, así como la probabilidad de ocurrencia y el impacto de las mismas. Esto, con el fin de determinar las medidas de seguridad y los controles adecuados a ser implementados para aceptar, disminuir, transferir o evitar la ocurrencia del riesgo y proteger dichos activos, de manera que no se afecten adversamente las operaciones de la entidad. Mediante este proceso, se asegura que las medidas de seguridad y los controles a ser implementados sean costo-efectivos, pertinentes a las operaciones de la entidad y que respondan a las posibles amenazas identificadas.

La Compañía no nos suministró un análisis de riesgos de los sistemas de información computadorizados. En su lugar, el director auxiliar de tecnología de información nos proveyó el *Manual de Contingencia y Recuperación de Desastres (Manual)*, revisado el 23 de mayo de 2018, y nos indicó que en el mismo se incluían los aspectos relacionados con el análisis de riesgos. En la Sección 3, Análisis de Posibles Desastres y sus Consecuencias, de dicho *Manual* se incluían los eventos que pudieran resultar en amenazas para los sistemas de información de la Compañía, sus consecuencias y la probabilidad de que ocurrieran. Sin embargo, lo incluido en esta sección del *Manual* no consideraba los aspectos básicos necesarios para un análisis de riesgos, tales como: el inventario de los activos existentes en la Compañía, con su clasificación de acuerdo al nivel de importancia para la continuidad de las operaciones y, en el caso de los datos, su nivel de confidencialidad; las amenazas a las que están expuestos; y las conclusiones de la gerencia en respuesta a su evaluación del riesgo (aceptación, transferencia, reducción o asumir el riesgo).

Una situación similar fue comentada en el *Informe de Auditoría TI-07-04* del 7 de noviembre de 2006.

**Criterio**

La situación comentada se aparta de lo establecido en la *Política ATI-003, Seguridad de los Sistemas de Información*, de 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 director de la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

**Efecto**

La situación comentada impide a la Compañía estimar el impacto que los elementos de riesgos tendrían en las áreas y los sistemas críticos de esta, y considerar cómo protegerlos para reducir los riesgos de daños materiales, y de pérdida de la información y los sistemas críticos de esta.

**Causa**

La situación comentada se debió a que el director auxiliar de tecnología de información entendía que, al incluir la Sección 3 en el *Manual*, la Compañía cumplía con lo requerido por las políticas, respecto al análisis de riesgos de los sistemas de información.

**Comentarios de la Gerencia**

La directora ejecutiva nos indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

Prospectivamente se evaluará el *Manual de Contingencia y Recuperación de Desastres*, para que incluya controles que minimicen los riesgos ante la posibilidad de que ocurran amenazas [...] contra los activos de los sistemas de información. Esta evaluación considerará los siguientes elementos: identificación y clasificación de activos, identificación de vulnerabilidades de amenazas y de riesgos, análisis de impacto y respuestas de la gerencia para atender los riesgos. [sic]

**Véanse las recomendaciones 1 y 2.**

## **Hallazgo 2 - Falta de revisiones de los registros de eventos de los sistemas operativos de los servidores**

### **Situación**

- a. Las entidades gubernamentales deben implementar procesos que permitan revisar las actividades de los usuarios en aquellos activos sensitivos que lo ameriten.

Al 6 de junio de 2018, en la Compañía no se examinaban los registros de eventos y violaciones de seguridad (*security event logs*) provistos por el sistema operativo. Esto es necesario para conocer las posibles violaciones de seguridad en el servidor y en la red, y tomar prontamente las medidas preventivas y correctivas necesarias.

### **Criterio**

La situación comentada se aparta de lo establecido en la *Política ATI-003* de la *Carta Circular 140-16*.

### **Efecto**

La situación comentada impide la detección temprana de errores críticos o problemas en los servidores y en las computadoras, de accesos no autorizados y del uso indebido de los sistemas.

### **Causa**

La situación comentada se debió a que; por falta de tiempo, recursos y personal especializado; en la OTI no habían preparado un procedimiento para la revisión periódica de los registros.

### **Comentarios de la Gerencia**

La directora ejecutiva nos indicó las medidas que están en proceso para corregir la situación comentada.

**Véanse las recomendaciones 1, y 3.a. y b.**

### **Hallazgo 3 - Falta de revisiones periódicas de las cuentas de acceso a los sistemas de información**

#### **Situación**

- a. En el *Reglamento para Usuarios que manejan Sistemas de Tecnología de Información (Reglamento)*, aprobado el 14 de septiembre de 2010 por el presidente de la Junta, se establece que la OTI debe coordinar una revisión periódica de los accesos a los sistemas de información en conjunto con la gerencia de las áreas aplicables, para asegurarse de que los accesos sean correctos y estén vigentes. Además, que, al menos una vez al año, se haga una revisión de los privilegios de acceso aplicables a todos los usuarios de sistemas. Esta revisión debe ser realizada por los directores de las áreas a las cuales pertenecen los usuarios, de manera que certifiquen que los accesos asignados están vigentes y de acuerdo con los controles que deben estar establecidos por las áreas para evitar conflictos de responsabilidades.

Al 13 de julio de 2018, en la OTI no se realizaban revisiones periódicas de las cuentas de acceso de los usuarios. Esto, para asegurarse de que los accesos otorgados a estas cuentas fueran los correctos, y estuvieran vigentes y de acuerdo con las funciones realizadas por los usuarios a las que fueron asignadas.

#### **Criterio**

La situación comentada es contraria a lo establecido en el *Reglamento*.

#### **Efectos**

La situación comentada priva a la Compañía de una herramienta que le permita asegurarse de que las cuentas de acceso y los privilegios otorgados están autorizados, y de que continúan asignados conforme a las funciones y los deberes de los usuarios. También puede propiciar que personas no autorizadas puedan lograr acceso a información confidencial y hacer uso indebido de esta, la comisión de irregularidades y la alteración, por error o deliberadamente, de los datos contenidos en los sistemas de información. Esto, sin que puedan ser detectados a tiempo para fijar responsabilidades.

**Causa**

La situación obedece a la falta y los cambios frecuentes de personal de tecnología de información debido a la redistribución de los roles para mantener la operación diaria, y la necesidad en otras áreas que también son importantes.

**Comentarios de la Gerencia**

La directora ejecutiva nos indicó las medidas que están en proceso para corregir la situación comentada.

**Véanse las recomendaciones 1 y 3.c.**

---

**RECOMENDACIONES****A la Junta de Directores de la Compañía de Turismo de Puerto Rico**

1. Ver que la directora ejecutiva de la Compañía cumpla con las **recomendaciones 2 y 3** de este *Informe*. [**Hallazgos del 1 al 3**]

**A la directora ejecutiva de la Compañía de Turismo de Puerto Rico**

2. Asegurarse de que se realice y documente el análisis de riesgos de los sistemas de información computadorizados de la Compañía, según se establece en las políticas *ATI-003* y *ATI-015* de la *Carta Circular 140-16*. El mismo debe ser un informe gerencial y remitirse para revisión y aprobación de la Junta. Además, una vez aprobado, ver que se revise cada vez que surja un cambio significativo dentro de la infraestructura operacional y tecnológica de la Compañía, para asegurarse de que se mantenga actualizado. [**Hallazgo 1**]
3. Impartir instrucciones al director de Recursos Humanos y Administración para que ejerza una supervisión eficaz sobre el director auxiliar de tecnología de información, y se asegure de que:
  - a. Prepare un procedimiento para la administración de la red de comunicación que incluya, entre otras cosas, la revisión periódica de los registros de eventos de los sistemas operativos de los servidores y la documentación de la misma. [**Hallazgo 2**]

- b. Revise periódicamente los registros de seguridad (*security event logs*), documente las revisiones realizadas y, de ser necesario, tome de inmediato las medidas preventivas y correctivas. **[Hallazgo 2]**
- c. Realice revisiones periódicas de los accesos otorgados a las cuentas de los usuarios, de manera que se cumplan las directrices establecidas en el *Reglamento*. Esto, para asegurarse de que las cuentas de acceso otorgadas a los usuarios tengan los privilegios que solamente les corresponden a sus funciones. **[Hallazgo 3]**

---

## APROBACIÓN

A los funcionarios y a los empleados de la Compañía, 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 1

**COMPAÑÍA DE TURISMO DE PUERTO RICO  
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN  
MIEMBROS PRINCIPALES DE LA JUNTA DE DIRECTORES  
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO O PUESTO</b>	<b>PERÍODO</b>	
		<b>DESDE</b>	<b>HASTA</b>
Ing. Manuel Laboy Rivera	Presidente	22 ene. 18	21 dic. 18
Lcdo. Christian Sobrino Vega	Vicepresidente <sup>7</sup>	22 ene. 18	17 abr. 18

---

<sup>7</sup> Este puesto estuvo vacante del 18 de abril al 21 de diciembre de 2018.

## ANEJO 2

**COMPAÑÍA DE TURISMO DE PUERTO RICO  
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN  
FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD  
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Sra. Carla G. Campos Vidal	Directora Ejecutiva	13 jun. 18	21 dic. 18
"	Directora Ejecutiva Interina	22 ene. 18	12 jun. 18
CPA Luis J. Umpierre Ferrer	Principal Oficial de Finanzas	22 ene. 18	21 dic. 18
Sr. Jaime A. Irizarry Delgado	Director de Juegos de Azar	22 ene. 18	21 dic. 18
Lcdo. Jovani M. Narváez Oliver	Director de Recursos Humanos y Administración	22 ene. 18	21 dic. 18
Sr. Carlos X. Osorio Fracet	Director Auxiliar de Tecnología de Información	1 may. 18	21 dic. 18
"	Director Auxiliar de Tecnología de Información Interino	1 feb. 18	30 abr. 18
Sr. Javier F. Rodríguez Aguiló	"	22 ene. 18	31 ene. 18
Sra. Idalynn Ortiz Rivera	Directora Auxiliar de Operaciones de Juegos de Azar	22 ene. 18	21 dic. 18

---

**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