

INFORME DE AUDITORÍA DA-16-39

7 de junio de 2016

Departamento de Asuntos del Consumidor

(Unidad 2196 - Auditoría 14002)

Período auditado: 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2015

CONTENIDO

	Página
ALCANCE Y METODOLOGÍA.....	2
CONTENIDO DEL INFORME.....	2
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	3
COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA.....	4
OPINIÓN Y HALLAZGOS.....	5
1 - Incumplimiento de la reglamentación relacionada con la resolución de las querellas y la desactivación de un sistema de querellas en línea.....	5
2 - Deficiencias relacionadas con la imposición y el cobro de las multas impuestas a comerciantes infractores, y falta de información en los avisos de infracción expedidos.....	12
3 - Incumplimiento de la reglamentación relacionada con las recaudaciones.....	20
4 - Pagos realizados para el desarrollo de aplicaciones que no se les dio continuidad, por servicios no contratados y por una enmienda a un contrato en la cual no se detallaban los servicios a prestarse	23
5 - Incumplimiento de ley y de reglamentación relacionadas con las facturas y los justificantes procesados para el pago de los contratos de servicios profesionales y consultivos	29
6 - Incumplimiento de ley y de reglamentación relacionadas con la propiedad.....	32
RECOMENDACIONES.....	37
AGRADECIMIENTO	39
ANEJO 1 - INFORME PUBLICADO.....	40
ANEJO 2 - PROPIEDAD APILADA Y SIN UTILIZAR EN LA OFICINA REGIONAL DEL DACO EN HUMACAO [Hallazgo 6-a.2)c)(2)].....	41
ANEJO 3 - EQUIPOS DE COMPUTADORAS SIN PROTECCIÓN EN LA OFICINA REGIONAL DEL DACO EN HUMACAO [Hallazgo 6-a.2)c)(4)]	42
ANEJO 4 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD DURANTE EL PERÍODO AUDITADO.....	45

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

7 de junio de 2016

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

Realizamos una auditoría de las operaciones fiscales del Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) para determinar si las mismas se efectuaron de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables. 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.

**ALCANCE Y
METODOLOGÍA**

La auditoría cubrió del 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2015. En algunos aspectos examinamos transacciones de fechas anteriores y posteriores. El examen lo efectuamos de acuerdo con las normas de auditoría del Contralor de Puerto Rico en lo que concierne a los aspectos financieros y del desempeño o ejecución. Realizamos las pruebas que consideramos necesarias, a base de muestras y de acuerdo con las circunstancias, tales como: entrevistas a funcionarios y empleados; inspecciones físicas; examen y análisis de documentos generados por la unidad y por fuentes externas; confirmaciones, pruebas y análisis de procedimientos de control interno.

**CONTENIDO DEL
INFORME**

Este es el segundo y último informe, y contiene 6 hallazgos sobre el resultado del examen que realizamos del recibo y la resolución de las querellas, la imposición de multas y sanciones, las recaudaciones, los contratos de servicios profesionales y consultivos, y el manejo de la propiedad. En el **ANEJO 1** presentamos información sobre el primer informe emitido de los controles administrativos e internos del DACO. Ambos informes están disponibles en nuestra página en Internet: www.ocpr.gov.pr.

**INFORMACIÓN SOBRE
LA UNIDAD AUDITADA**

El DACO se creó mediante la *Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor*, según enmendada, y está sujeto a la legislación y reglamentación que promulgue el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y la reglamentación vigente emitida por el Secretario del DACO.

Las operaciones del DACO son administradas por el Secretario, nombrado por el Gobernador, con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico. Este es responsable, entre otras cosas, de implementar la política pública que la Asamblea Legislativa de Puerto Rico y el Gobernador adopten, con el fin de lograr los propósitos que la *Ley Núm. 5* pauta:

- Defender los derechos de los consumidores de manera firme y agresiva para enfrentar las tendencias inflacionarias del mercado.
- Fiscalizar las prácticas indeseables de mercadeo y establecer un control de precios sobre artículos de uso y consumo.
- Ventilar y adjudicar las querellas de los consumidores.
- Fiscalizar el cumplimiento de las leyes que tienen como objetivo la protección del consumidor.
- Educar al consumidor sobre la práctica de consumo y sobre las leyes y los reglamentos que lo protegen.
- Representar al consumidor en la defensa de todos sus derechos.

La estructura organizacional del DACO la integran: la Oficina del Subsecretario; la Oficina de Tecnología Informática; y la Secretaría Auxiliar de Gerencia y Administración, compuesta por las divisiones de Presupuesto y Análisis Gerencial, Finanzas y Servicios Generales, y la Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales.

La estructura operacional la integran: la Oficina de Orientación al Ciudadano contra la Obscenidad y la Pornografía Infantil en la Radio y la Televisión¹, la División de Estudios Económicos, y la División de Pesas y Medidas.

Al 31 de diciembre de 2015, el DACO contaba con seis oficinas regionales ubicadas en Arecibo, Bayamón, Caguas, Mayagüez, Ponce y San Juan, responsables principalmente de recibir, ventilar y adjudicar las querellas que, por violación a las leyes de protección al consumidor, presentan consumidores individuales, grupos de consumidores y funcionarios del DACO o de cualquier otra entidad del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. La Oficina Regional de San Juan contaba con la División de Adjudicación de Querellas de Condominios, para atender las querellas relacionadas con las disposiciones de la *Ley 103-2003, Ley de Condominios de Puerto Rico*, según enmendada, presentadas en todas las oficinas regionales del DACO.

Durante los años fiscales del 2011-12 al 2015-16², el DACO recibió asignaciones presupuestarias y especiales por \$52,491,434 e incurrió en gastos por \$46,463,988, para un saldo neto de \$6,027,446.

El **ANEJO 4** contiene una relación de los funcionarios principales que actuaron durante el período auditado.

El DACO cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: www.daco.pr.gov. Esta página provee información acerca de los servicios que presta dicha entidad.

COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA

Las situaciones comentadas en los **hallazgos** de este *Informe* fueron remitidas al Hon. Nery E. Adames Soto, Secretario del DACO, mediante cartas de nuestros auditores, del 10 de junio de 2015 y 17 de febrero de 2016. En las referidas cartas se incluyeron anejos con detalles sobre las situaciones comentadas.

¹ Creada en virtud de la *Ley 142-2002, Ley de la Oficina de Orientación al Ciudadano Contra la Obscenidad y Pornografía Infantil en la Radio y Televisión*.

² Incluye ingresos y gastos hasta el 31 diciembre de 2015.

El 22 de junio de 2015 y el 24 de febrero de 2016 el Secretario solicitó prórrogas y las mismas se concedieron hasta el 29 de junio de 2015 y el 7 de marzo de 2016. El Secretario remitió sus comentarios el 1 de julio de 2015 y el 8 de marzo de 2016. Estos se consideraron al redactar el borrador de los **hallazgos** de este *Informe*.

El borrador de los **hallazgos** de este *Informe* se remitió al Secretario y al Lcdo. Luis G. Rivera Marín, ex-Secretario, para comentarios, por cartas del 14 de abril de 2016. Además, el 21 de abril nuestros auditores se reunieron con un funcionario del DACO para discutir dicho borrador.

Mediante carta del 27 de abril, el Secretario solicitó prórroga para remitir sus comentarios y la misma fue concedida hasta el 5 de mayo. En dicha fecha, el Secretario remitió sus comentarios, los cuales se consideraron en la redacción final de este *Informe* y algunos de estos se incluyen en los **hallazgos**.

Mediante carta del 28 de abril, el licenciado Rivera Marín remitió sus comentarios, los cuales se consideraron en la redacción final de este *Informe* y se incluyen en los **hallazgos**.

OPINIÓN Y HALLAZGOS

Opinión favorable con excepciones

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones fiscales del DACO, objeto de este *Informe*, se realizaron sustancialmente de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables; excepto por los **hallazgos del 1 al 6** que se comentan a continuación.

Hallazgo 1 - Incumplimiento de la reglamentación relacionada con la resolución de las querellas y la desactivación de un sistema de querellas en línea

Situaciones

- a. El DACO es responsable de proteger a los consumidores, mediante la fiscalización del cumplimiento de las leyes sobre protección al consumidor que están bajo la jurisdicción de otras agencias y organismos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Cuando los ciudadanos entienden que sus derechos como consumidores no han

sido honrados, pueden visitar las oficinas regionales del DACO para presentar sus reclamaciones. Estos son atendidos por una recepcionista, quien determina si el DACO tiene jurisdicción sobre el asunto en controversia. De no ser así, son orientados para que acudan a la agencia gubernamental que tenga la responsabilidad de atender el asunto. En los casos en que se determina que el DACO tiene jurisdicción, la recepcionista le informa al consumidor cuáles son los documentos requeridos para radicar la querella.

Luego de corroborar que tiene todos los documentos, la recepcionista refiere al ciudadano a un orientador de asuntos del consumidor, quien registra la querella en el sistema computadorizado *File.Net*. Entre otras cosas, el querellante debe informar su nombre, dirección postal y residencial, número de teléfono, la descripción de los hechos y el remedio solicitado³. También debe ofrecer el nombre, la dirección y el número de teléfono del querellado. Una vez completada la información, se asigna un número a la querella y se prepara un expediente. Posteriormente, se le notifica al querellado las alegaciones en su contra⁴.

El expediente de la querella se transfiere a la División de Adjudicaciones de la oficina regional correspondiente, y se le asigna a un juez examinador o a un oficial administrativo. Según las particularidades del caso, se realizan visitas de inspección, se requieren documentos adicionales a las partes, y se efectúan vistas de mediación o administrativas. Luego de reunir y evaluar la evidencia, el funcionario designado emite una resolución que incluye las determinaciones de los hechos, las conclusiones de derecho, la decisión tomada y los remedios disponibles, si alguno.

³ Entre otras cosas, según el caso, el consumidor puede requerir la devolución de dinero por un producto o servicio con el que no está satisfecho, la reparación de un producto o el remplazo por uno nuevo.

⁴ Las reclamaciones también se reciben por correo y son evaluadas por el Director de la oficina regional donde se reciben. Si el ciudadano incluye toda la documentación necesaria, el caso se radica en *File.Net*. De no ser así, se comunican con el consumidor para que entregue la documentación faltante.

Los procedimientos para recibir las querellas y adjudicar las controversias relacionadas con las mismas se rigen por lo dispuesto en el *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos*, aprobado el 13 de junio de 2011 por el Secretario del DACO. Los oficiales administrativos y los jueces examinadores son supervisados por los directores de las oficinas regionales, quienes le responden al Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración. El Secretario Auxiliar le responde al Secretario del DACO.

Durante los años fiscales del 2011-12 al 2015-16, el DACO recibió 33,210 querellas⁵, de las cuales 4,305 no estaban resueltas.

Examinamos el proceso de adjudicación de 20 querellas, presentadas en el DACO del 6 de diciembre de 2012 al 1 de septiembre de 2015. Determinamos que en siete de los casos examinados (35%) el procedimiento administrativo para adjudicar las controversias tomó de 195 a 545 días. Esto representa de 15 a 365 días en exceso de los 180 días reglamentarios establecidos para la adjudicación de las controversias.

- b. Con el propósito de atender las reclamaciones de los consumidores de una manera ágil y eficiente, en octubre de 2012 el DACO implementó el *Sistema de Querellas en Línea (Sistema)* en su página en Internet. Para radicar una reclamación, el *Sistema* requería que el consumidor registrara la misma información que se solicitaba cuando la reclamación se radicaba en una oficina regional. Además, requería enviar electrónicamente la documentación que sustentaba las alegaciones. Si el consumidor no registraba toda la información o no enviaba los documentos requeridos, un orientador de asuntos del consumidor se comunicaba con este para solicitarle la información o los documentos faltantes. Posteriormente, se asignaba un número de querella y se continuaba con el proceso de resolución y adjudicación, según establecido en el *Reglamento*.

⁵ Hasta el 31 de diciembre de 2015.

Por órdenes del Secretario, el *Sistema* fue desactivado en diciembre de 2013, según se comenta en el **Hallazgo 4-a.2**). De octubre de 2012 a diciembre de 2013, se registraron en el *Sistema* 3,248 reclamaciones, de las cuales 682 se convirtieron en querellas⁶. Las operaciones relacionadas con los sistemas de información computadorizados estaban bajo la supervisión del Oficial Principal de Informática, quien le responde a la Subsecretaria del DACO. Esta, a su vez, le responde al Secretario.

El examen de la evaluación del uso y la desactivación del *Sistema* reveló lo siguiente:

- 1) No se realizó un estudio o evaluación en el que se indicaran las razones por las cuales era necesario desactivar el *Sistema*. Tampoco se notificó a los consumidores sobre la eliminación del *Sistema* ni se les orientó sobre las alternativas para conocer el estatus de sus casos y ofrecer seguimiento a las reclamaciones que se habían radicado a través del mismo.
- 2) La relación de las reclamaciones registradas en el *Sistema*, suministrada a nuestros auditores, contenía una columna titulada *Estatus*. En dicha columna se incluía el número de querella asignado a 682 reclamaciones (21%). Para 2,544 reclamaciones (78%), se indicó en la columna de *Estatus* lo siguiente: cerradas por no tener jurisdicción, no proceden, en investigación o nuevas. En otras ocasiones el espacio estaba en blanco.

Enviamos cartas de confirmación a 30 consumidores que habían radicado reclamaciones a través del *Sistema* cuyos reclamos no se convirtieron en querellas. Esto, para determinar si el DACO les había informado sobre su determinación y las razones para esto. Recibimos 20 confirmaciones contestadas (67%).

⁶ Según una relación de reclamaciones suministrada por el Oficial Principal de Informática, la cual contenía 704 querellas creadas y de estas, 22 se repetían. Por lo que determinamos que la cantidad correcta de querellas fue de 682.

En 16 de estas (80%) se nos indicó que el DACO no informó si se habían atendido los reclamos. Tampoco recibieron información sobre la determinación tomada por el DACO. En las 4 restantes los querellantes indicaron que atendieron sus reclamos.

Criterios

En el Capítulo III, Sección 3.13 (g) de la *Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme*, según enmendada, se establece que todo caso remitido a un procedimiento adjudicativo ante una agencia deberá ser resuelto dentro de un término de seis meses, desde su radicación, salvo en circunstancias excepcionales.

[Apartado a.]

En el Artículo 2(e) de la *Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico*, según enmendada, se establece que debe existir un control de todas las operaciones del Gobierno. Conforme a dicha disposición, y como norma de sana administración, la gerencia debe requerir un estudio del funcionamiento de los sistemas de información antes de tomar la determinación de discontinuar el uso de los mismos. Esto permite tomar una decisión informada, basada en una evaluación objetiva de la operación de los sistemas. **[Apartado b.1)]**

En los artículos 6(c), (d), (r) y 15 de la *Ley Núm. 5*, se dispone que el Secretario tendrá, entre otras cosas, la facultad de: atender, investigar y resolver las quejas y querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios en el sector privado de la economía, y poner en vigor una estructura de adjudicación administrativa para adjudicar las querellas que se traigan a su consideración y conceder los remedios conforme a derecho. Además, en los casos en que las querellas presentadas no sean ninguna controversia adjudicable, el DACO asesorará al consumidor sobre la manera de solucionar la querella y referirá la misma a los organismos, agencias o departamentos correspondientes. **[Apartado b.2)]**

Efectos

La situación comentada en el **apartado a.** impidió que los consumidores perjudicados en la adquisición de bienes y servicios recibieran los remedios solicitados de manera rápida y efectiva.

Las situaciones comentadas en el **apartado b.** provocaron que:

- No se evaluaran adecuadamente las reclamaciones radicadas a través del *Sistema*, para determinar si era necesaria la intervención del DACO
- En los casos en que las reclamaciones eran jurisdicción del DACO, no se examinaran las controversias presentadas, y que los consumidores quedaran desprovistos de la protección y los remedios que concede la *Ley*
- En los casos en que los asuntos presentados no eran de la jurisdicción del DACO, los consumidores no recibieran la orientación requerida por *Ley*.

Además, la situación comentada en el **apartado b.1)** privó a los consumidores de un instrumento útil para la radicación de querellas. También ocasionó que los consumidores que habían radicado reclamaciones en el *Sistema* no pudieran darle seguimiento al estatus de las mismas, de manera que pudieran exigir sus derechos en el momento oportuno. Esto, debido a que el *Sistema* ya no estaba disponible en la página en Internet del DACO.

Causas

Lo comentado en el **apartado a.** se atribuye a que los jueces administrativos y los oficiales examinadores se apartaron de las disposiciones referentes al tiempo máximo establecido para la resolución de las querellas. Los directores regionales no ejercieron una supervisión adecuada al respecto.

Las situaciones comentadas en el **apartado b.** se atribuyen a que el Secretario se apartó de la reglamentación referente a la atención de las reclamaciones que presentan los consumidores. Este no se aseguró de que

el DACO contara con un plan para atender las reclamaciones que estaban pendientes por resolver en el *Sistema*, antes de ordenar la desactivación del mismo.

Comentarios de la Gerencia

En la carta del Secretario, este indicó, entre otras cosas, que:

[...] Los casos auditados en los que se extendió el término de seis meses para resolver las controversias presentaban justa causa. La ausencia de evaluación sobre la justa causa priva a la Oficina del Contralor de llegar a una determinación correcta sobre el cumplimiento o incumplimiento con el término para resolver una controversia. [sic] [**Apartado a.**]

[...] El sistema de querellas en línea que se había implementado no contó para su implementación de un estudio o análisis que justificara su propósito de aligerar el proceso de presentación de querellas. Como consecuencia, el sistema presentó múltiples problemas, [...], que ocasionaron el retraso de los casos, la duplicación de esfuerzos, y la informada determinación de que no era un sistema útil. [sic] [**Apartado b.1**]

En la carta del ex-Secretario, este indicó, entre otras cosas, que:

Durante nuestra incumbencia el DACO sometió anualmente informes y ponencias a la Asamblea Legislativa para los años 2010 al 2012. En estos se estableció el cumplimiento de la agencia en la atención de tramitar las querellas, particularmente informar nuestros logros de haber atendido y resuelto las querellas dentro del tiempo requerido por ley. Particularmente, establecimos metodología gerencial de establecer métricas, requiriéndole informes y los reportes periódicos a las oficinas regionales a través del sistema de manejo de querellas, y asignando recursos para llegar a las metas establecidas. Todos estos informes fueron presentados a la Asamblea Legislativa y a la Oficina de Gerencia y Presupuesto (en adelante “OGP”). [sic] [**Apartado a.**]

Para este período ya no estaba en funciones. Sin embargo, nuestra política pública siempre fue agilizar los procesos en beneficio de los consumidores y comerciantes a quien servíamos, valiéndonos de la tecnología para lograr dichos propósitos, a saber, en cumplimiento de la legislación que promueve el uso de tecnología para lograr interconexión de los organismos gubernamentales para agilizar y facilitar los servicios al pueblo, como por ejemplo la Ley Núm. 147 del 18 de junio de 1980. [sic] [**Apartado b.**]

Consideramos las alegaciones del Secretario con respecto al **apartado a.** pero determinamos que el mismo prevalece. Esto, debido a que nuestros auditores realizaron entrevistas al personal, y evaluaron los expedientes de las querellas mencionadas en el **Hallazgo**, y no se encontró que existiera documentación o evidencia de las razones para no cumplir con el período requerido. De haberse encontrado documentadas las razones, hubiéramos podido evaluar si las tardanzas eran por justa causa. El Secretario argumentó razones generales que pueden afectar la adjudicación de las querellas, sin embargo, en los casos específicos evaluados no presentaron documentación que justificara la tardanza o el atraso.

Véanse las recomendaciones de la 1 a la 3 y 8.

Hallazgo 2 - Deficiencias relacionadas con la imposición y el cobro de las multas impuestas a comerciantes infractores, y falta de información en los avisos de infracción expedidos

Situaciones

- a. El DACO fiscaliza a los comerciantes que venden bienes y servicios, e impone multas administrativas a estos por incumplimiento de las leyes y los reglamentos dirigidos a la protección de los consumidores. Las violaciones se notifican a los comerciantes mediante el *Modelo DACO-04-1, Aviso de Infracción*⁷. El mismo es expedido por los inspectores de la División de Protección al Consumidor ubicada en las oficinas regionales. Los avisos también son expedidos por los inspectores de la División de Pesas y Medidas, adscrita a la Oficina del Secretario. Dentro de 20 días, a partir de la fecha del *Aviso de Infracción*, el Director de la Oficina Regional donde se emitió, envía al comerciante la *Notificación de Multa Administrativa*⁸. El envío se realiza mediante el servicio postal ordinario.

⁷ Boleto expedido por un inspector que le informa al comerciante la infracción incurrida sin establecer el importe de la multa.

⁸ Imposición de una multa por la infracción cometida, luego del inspector haber entregado copia del *Aviso de Infracción*.

En la *Notificación de Multa Administrativa* se debe establecer lo siguiente: el importe de la multa administrativa impuesta, el término concedido al infractor para solicitar una vista administrativa y objetar la multa, y una advertencia al infractor que indique que, si no contesta o responde dentro de los 20 días a partir de la fecha de notificación, se expone a que se emita una resolución⁹ en su contra para establecer como final y firme la multa recomendada.

En las divisiones de Adjudicaciones de las oficinas regionales se efectúan las vistas administrativas y se emiten las resoluciones para ordenar o desestimar el pago de las multas impuestas. En la División de Protección al Consumidor se mantiene un expediente que contiene, entre otros documentos, los siguientes: el *Aviso de Infracción*, el informe del inspector, la *Notificación de Multa Administrativa*, la citación al comerciante afectado para la vista administrativa solicitada (en los casos que aplique), y la resolución que ordena o desestima el pago de la multa impuesta.

Las operaciones relacionadas con el proceso de imposición de las multas se rigen por el *Reglamento para la Imposición de Multas*, aprobado el 24 de septiembre de 2009 por el Secretario del DACO.

De julio de 2011 a diciembre de 2015, el DACO impuso 6,713 multas por \$5,512,880¹⁰.

- 1) Solicitamos para examen 45 expedientes de multas por \$201,600, para determinar si en el proceso de imposición, notificación y cobro de las multas se cumplió con lo requerido en la reglamentación vigente. Las multas corresponden a los avisos

⁹ Pronunciamiento o acción de aplicación particular que adjudica derechos u obligaciones de una o más personas específicas, o que impone un curso de acción, de cese y desista, de mostrar causa, multas, penalidades o sanciones administrativas.

¹⁰ Esta información fue suministrada por el Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración en certificaciones emitidas el 10 de septiembre de 2014, el 21 de diciembre de 2015 y el 22 de febrero de 2016.

de infracción emitidos en las oficinas regionales del DACO de Bayamón, Caguas y San Juan, del 6 de febrero de 2012 al 25 de noviembre de 2015.

Los directores de las oficinas regionales de Bayamón y Caguas no proveyeron para examen ocho (18%) de los expedientes de multas por \$95,300. De estos, cuatro por \$7,800 correspondían a la Oficina Regional de Bayamón y cuatro por \$87,500 a la Oficina Regional de San Juan. De acuerdo con lo certificado el 25 de enero de 2016, mediante correo electrónico, por el Director Regional de Bayamón, y mediante certificación del 8 de febrero de 2016 de la Directora Regional de San Juan, los expedientes no fueron localizados en sus archivos.

- 2) El examen de 37 expedientes de multas por \$90,900, reveló que:
 - a) En nueve avisos de infracción (24%) no se emitieron las resoluciones para ordenar o desestimar el pago de las multas. Las mismas fueron impuestas entre el 12 de abril de 2013 y el 1 de diciembre de 2015 por \$15,900. De estos nueve expedientes observamos que:
 - (1) En tres casos por \$7,500 los comerciantes multados solicitaron vistas administrativas. Las vistas administrativas se fijaron entre 41 y 418 días después de las fechas de las notificaciones de las multas. En ninguno de los casos se encontró evidencia de que las vistas se hubiesen realizado.
 - (2) En dos casos por \$5,400 los comerciantes multados solicitaron reconsideración o acuerdo de transacción. No se encontró evidencia de que las peticiones fueron consideradas ni atendidas.

- 3) De los 37 expedientes de multas mencionados en el **apartado a.2)**, al 16 de febrero de 2016, el DACO no había realizado gestiones de cobro para 20 casos (54%) por \$51,900¹¹. Las multas se impusieron entre el 23 de febrero de 2013 y el 17 de noviembre de 2015. Para 7 de estos casos por \$19,800, el DACO había concedido acuerdos de transacción y planes de pago. Sin embargo, determinamos que los infractores incumplieron con los mismos.
- 4) De los expedientes indicados, examinamos 37 avisos de infracción, expedidos del 27 de mayo de 2011 al 17 de noviembre de 2015, y determinamos lo siguiente:
 - a) En once modelos (30%) el inspector no completó la información requerida, tal como: el número de teléfono, la dirección postal y la dirección física de los comercios intervenidos
 - b) El *Modelo DA-04-01* no proveía para que se incluyera la siguiente información, según establecido en la reglamentación: una advertencia de que el DACO puede, dentro de 20 días contados a partir de la emisión del aviso, notificar formalmente una multa administrativa y la cantidad máxima de dinero que podría imponérsele al infractor; y la hora en que se realiza la intervención, y el nombre y la dirección del presidente o del agente residente cuando el comercio intervenido es una corporación.

Criterios

En el Artículo VIII-D del *Reglamento 23, Para la Conservación de Documentos de Naturaleza Fiscal o Necesarios para el Examen y Comprobación de Cuentas y Operaciones Fiscales*, según enmendado, aprobado el 15 de agosto de 1988 por el Secretario de Hacienda, se establece que los documentos fiscales deben conservarse, clasificarse y

¹¹ Información certificada por los directores de las oficinas regionales de Bayamón, Caguas y San Juan.

archivarse de manera que se puedan localizar, identificar y poner a la disposición del Contralor de Puerto Rico y del Secretario de Hacienda, o de cualquier otro funcionario autorizado por ley, con prontitud y en la forma deseada. **[Apartado a.1)]**

Las situaciones comentadas en el **apartado a.2) y 3)** son contrarias a lo dispuesto en las reglas de la 13 a la 15 del *Reglamento para la Imposición de Multas*, en la que se establece lo siguiente:

La persona, negocio, institución o cualquier entidad que no esté de acuerdo con la imposición de la multa administrativa, podrá solicitar una vista administrativa conforme con las disposiciones del Reglamento de Procedimiento Adjudicativo del Departamento. **[Regla 13]**

Si el infractor no impugna u objeta la multa dentro de 20 días, el Departamento puede emitir una Resolución indicando que la multa notificada es final y firme. La inacción por parte del infractor se interpreta como una aceptación de los hechos que motivaron la imposición de la multa, la violación del Ordenamiento y la cuantía impuesta.

Una vez adviene final y firme la multa impuesta, se concede un término de 30 días para el pago de la misma. De no recibirse el pago, se procede a cobrar la misma conforme a las normas procesales correspondientes, incluyendo, pero sin limitarse al Reglamento 44 del Departamento de Hacienda sobre Deudas no Contributivas Existentes a Favor del Gobierno de Puerto Rico. **[Regla 14]**

El querellado que incumpla con una orden o resolución imponiendo una multa será citado a vista mediante una Orden para Mostrar Causa por la cual no se le deba imponer una multa conforme la Regla 29 sobre Cumplimiento y Ejecución del Reglamento de Procedimiento Adjudicativos vigente o podrá acudir al Tribunal para solicitar que se ponga en vigor. **[Regla 15]**

Además, las situaciones comentadas en el **apartado a.3)** también son contrarias a las siguientes disposiciones de ley y reglamentos:

- Artículo 12(e) de la *Ley Núm. 230*, en el que se establece, entre otras cosas, la obligación de las agencias de activar el cobro de las deudas de personas naturales y jurídicas

- Reglas 30.3 y 30.4 del *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos*, aprobado el 13 de junio de 2011 por el Secretario del DACO, en las que se dispone que cuando el querellado incumpla la resolución u orden emitida, el Departamento podrá acudir al Tribunal para solicitar que la resolución se ponga en vigor o será citado a vista mediante una Orden para Mostrar Causa por la cual no se le deba imponer una multa.

Las situaciones que se comentan en el **apartado a.4)** son contrarias a la Regla 8.B), incisos 1, 2 y 5 del *Reglamento para la Imposición de Multas*, en la que se dispone que el aviso de infracción contendrá, entre otras cosas, lo siguiente:

[...] una descripción de las circunstancias personales del infractor, incluyendo, pero sin limitarse a, nombre de la persona, negocio o institución intervenida o investigada, dirección física y postal, y los números de teléfono disponibles. En el caso de una corporación, sociedad o entidad jurídica se expresará el nombre y dirección del Presidente, o del agente residente;

[...] la descripción de las circunstancias en que se realiza la inspección: lugar, fecha, hora en que se emitió el aviso, nombre de la persona o personas que reciben la infracción y su posición dentro de la estructura organizacional del negocio o institución investigada; y

[...] una advertencia a los efectos de que el Departamento podrá, dentro del término de 20 días contados a partir de ser emitido el aviso de infracción, notificar formalmente una multa administrativa y la cantidad máxima de dinero que podría imponérsele.

Efectos

La situación comentada en el **apartado a.1)** impidió a nuestros auditores examinar el proceso seguido en la imposición, la notificación y el cobro de multas por \$95,300. Además, puede impedir o dificultar el cobro de las multas impuestas a los infractores, en caso de que estos impugnen las mismas y privar a los infractores de un proceso adecuado de impugnación o transacción de la multa impuesta.

Las situaciones comentadas en el **apartado a.2) y 4)** pueden dar lugar a que los infractores impugnen las multas impuestas con la alegación de que no se cumplió con el proceso reglamentario para la notificación de las mismas.

Lo comentado en el **apartado a.3)** puede ocasionar que las multas impuestas por \$51,900 resulten incobrables en momentos donde los recursos del Gobierno son limitados. Además, desvirtúa el propósito de persuadir a los infractores para que cumplan con las leyes y los reglamentos vigentes que protegen los derechos del consumidor.

Causas

La situación comentada en el **apartado a.1)** se atribuye a que en el área de archivo de las oficinas regionales de Bayamón y San Juan no se mantenía un control adecuado de los expedientes de los casos relacionados con los avisos de infracción emitidos. Los directores de las oficinas regionales no ejercieron una supervisión adecuada al respecto.

Las situaciones comentadas en el **apartado a.2) y 3)** se atribuyen a que los funcionarios que dirigieron las Divisiones de Adjudicaciones en las oficinas regionales de Bayamón, Caguas y San Juan incumplieron con lo establecido en las leyes y los reglamentos mencionados. Además, los directores de las oficinas regionales no supervisaron adecuadamente las operaciones relacionadas con la imposición, la notificación y el cobro de las multas impuestas a comerciantes infractores. Tampoco los funcionarios que actuaron como Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración velaron por que se cumpliera con las disposiciones reglamentarias mencionadas.

Lo comentado en el **apartado a.4)** se atribuye a que el *Aviso de Infracción* no proveía para que se incluyera en el mismo toda la información requerida en la reglamentación. El mismo no se revisa desde octubre de 1982.

Comentarios de la Gerencia

En la carta del Secretario, este indicó, entre otras cosas, que:

La auditoría no tomó en consideración situaciones que pueden retrasar las determinaciones finales sobre la expedición de multas, tales como las declaraciones de quiebra de los comercios, las cancelaciones de certificados de incorporación, la imposibilidad de notificar adecuadamente por causa de que el comercio se esconde o evade la jurisdicción, o simplemente no queden bienes contra los cuales dirigir la acción de cobro. En cuanto al señalamiento sobre la falta de advertencia exigida por la Regla 8 en las libretas que contienen los boletos de multas, aclaramos que estas libretas fueron adquiridas por la pasada administración. Para no tener que hacer otra inversión en nuevas libretas, suplimos la información que faltaba en los boletos con de la utilización de pegatinas. De igual forma, se han impartido instrucciones a los Directores sobre la información que tienen que añadir los inspectores manualmente. [sic] [**Apartado a.2) y 4)**]

En la carta del ex-Secretario, este indicó, entre otras cosas, que:

Las Oficinas auditadas fueron Bayamón, Caguas y San Juan para el período auditado. Se señala que hubo 45 expedientes de multas del 6 de febrero de 2012 al 25 de noviembre de 2015 de los cuales los expedientes de San Juan y Bayamón no fueron localizados. Esta administración es la custodia de estos expedientes, con la obligación inherente de conservarlos conforme lo requiere a reglamentación y legislación correspondiente. [sic] [**Apartado a.1)**]

[...] sobre el modelo del formulario de Aviso de Infracción, Modelo DACO-04-1, comento que cuando llegué a DACO había en existencia un inventario enorme de las libretas de infracción y se determinó no destruir las mismas por consideraciones presupuestarias, sin embargo, se les instruyó a las Regionales a que se identificara a manuscrito en el boleto la información requerida por el Reglamento para la Imposición de Multas. [sic] [**Apartado a.4)**]

Consideramos las alegaciones del Secretario con respecto al **apartado a.2)**, pero determinamos que el mismo prevalece. Esto, debido a que los expedientes examinados no contenían documentación ni evidencia que justificara la falta de acción sobre estos señalamientos. Además, sólo 5 de los 37 avisos de infracción examinados contenían la pegatina de la información requerida.

Véanse las recomendaciones 1, 4, 9 y 10.

Hallazgo 3 - Incumplimiento de la reglamentación relacionada con las recaudaciones

Situaciones

- a. El DACO cuenta con un recaudador oficial en la División de Finanzas de la Secretaría Auxiliar de Gerencia y Administración, y con cinco recaudadores auxiliares en cada una de las oficinas regionales de Arecibo, Caguas, Mayagüez, Ponce y San Juan. Para llevar a cabo sus funciones, los recaudadores se rigen por las disposiciones del *Reglamento 25, Recaudación, Depósito, Control y Contabilidad de Fondos Públicos Recaudados por Recaudadores Oficiales o Sustitutos y sus Auxiliares*, aprobado el 31 de enero de 2012¹² por el Secretario de Hacienda.

Para cada cobro, los recaudadores auxiliares utilizan el *Sistema Auxiliar para Ingresos de Recaudadores (SAIR)* del Departamento de Hacienda para expedir el *Modelo SC-1037 (SAIR), Recibo Oficial*. Además, cuentan con libros de recibos de recaudación en blanco, recibos oficiales (*Modelo SC-765.2*) que expiden cuando confrontan problemas con SAIR¹³. Los recaudadores auxiliares depositan los fondos recaudados y le envían al Recaudador Oficial un correo electrónico con el archivo de los recaudos efectuados a través de SAIR. Además, le envían el *Detalle de Ingresos (Modelo SC-799)*, el *Detalle de Valores a Depositarse (Modelo SC-1230)* y las hojas de depósitos originales ponchadas por el banco.

El Recaudador Oficial es responsable de preparar el *Modelo SC-745 (SAIR), Comprobante de Remesa*, para contabilizar las recaudaciones efectuadas por los recaudadores auxiliares. También es el custodio de los libros de recibos de recaudación en

¹² Dicho *Reglamento* derogó el *Reglamento 25*, aprobado el 3 de noviembre de 2006, el cual contenía disposiciones similares.

¹³ Estos recibos son provisionales. Cuando se restablece el *Sistema*, se registra la información en SAIR y se emite el recibo oficial correspondiente.

blanco. Los directores regionales supervisaban las operaciones de los recaudadores auxiliares, y le responden al Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración.

Del 1 de julio de 2011 al 31 diciembre de 2015, el DACO efectuó recaudaciones por \$8,353,310 por el cobro de servicios de inspección y comprobación de equipos de pesas y medidas, la imposición de multas a los comerciantes que no cumplen con la reglamentación que protege los derechos de los consumidores y la venta de reglamentos, entre otros conceptos.

Del 22 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2014, el Director de la Oficina Regional de Bayamón y cuatro empleados recaudaron \$222,047 por cobros realizados en dicha oficina. Para estos recaudos se expidieron 981 modelos *SC-765.2*. Los empleados que realizan los cobros en la Oficina Regional de Bayamón reciben los valores que les entregan los ciudadanos y les expiden un recibo. Posteriormente, el Director de la Oficina Regional de Bayamón le entrega los recaudos a la Recaudadora Auxiliar de la Oficina Regional de San Juan, quien expide, a través de SAIR, el *Modelo SC-1037*, por los valores recibidos, y efectúa el depósito. De la evaluación realizada encontramos que:

- 1) El Director de la Oficina Regional de Bayamón y cuatro empleados efectuaron recaudos sin contar con un nombramiento o designación del Secretario de Hacienda de recaudador oficial, sustituto o auxiliar que los autorizara a realizar dichas funciones.
- 2) Evaluamos las recaudaciones efectuadas, del 1 al 30 de abril de 2013, por \$13,115, en la Oficina Regional de Bayamón. Por estos recaudos se expidieron 70 modelos *SC-765.2*. El examen reveló que los valores recaudados se depositaron con tardanzas que fluctuaron de 1 a 27 días consecutivos, luego de la fecha en que debieron depositarse, según la reglamentación aplicable.
- 3) El Recaudador Oficial de la División de Finanzas no mantenía un registro de inventario perpetuo de los libros de los modelos *SC-765.2*, recibidos y despachados. Además, no

mantenía, en una caja de seguridad o bóveda, los libros de recibos oficiales en blanco. Los mismos se guardaban en una caja de cartón, en un archivo que no cerraba con llave.

Criterios

Las situaciones comentadas en el **apartado a.1) y 2)** son contrarias a los apartados E.1 y H.2 del Reglamento 25.

En el Artículo 2(e) de la Ley Núm. 230, según enmendada, se establece, como parte de la política pública del Gobierno, que exista un control de todas las operaciones del Gobierno y que dicho control se desarrolle dentro de cada dependencia, entidad corporativa o cuerpo legislativo para que sirva al jefe de la dependencia, entidad corporativa o cuerpo legislativo en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado. Conforme a dicha disposición, y como norma de sana administración y de control interno, la gerencia del DACO es responsable de que se mantenga un registro de inventario perpetuo de los recibos oficiales de recaudación en blanco y que los mismos se guarden en un lugar seguro bajo llave. [**Apartado a.3)**]

Efectos

Las situaciones comentadas le impiden al DACO ejercer el control y la protección adecuada de las recaudaciones. Dichas situaciones propician el ambiente para la comisión de errores e irregularidades y que no se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades. Además, la falta de un registro de inventario perpetuo impidió que se realizaran verificaciones periódicas de la existencia de los recibos oficiales de recaudación en blanco.

Causas

Atribuimos las situaciones comentadas a que el Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración no ejerció una supervisión eficaz sobre las recaudaciones en la Oficina Regional de Bayamón. Esto, para que se cumpliera con la disposición de que los recaudos los realizaran empleados

con nombramiento de Recaudador Auxiliar, y que los valores recaudados se depositaran diariamente. Tampoco veló por que se mantuviera un inventario perpetuo de los recibos provisionales en blanco, y que los mismos se guardaran en un lugar seguro.

Comentarios de la Gerencia

En la carta del Secretario, este indicó, entre otras cosas, que:

El DACO designó un empleado para asumir esta función y logramos su certificación por el Departamento de Hacienda. La auditoría no señala mal manejo de fondos públicos. Con el nombramiento de los recaudadores se corrigió la tardanza en el depósito de los valores. También nombramos a un funcionario como encargado del inventario perpetuo. Se impartieron instrucciones por escrito a los directores de mantener bajo llave los libros de recibos oficiales. [sic] **[Apartado a.]**

Véanse las recomendaciones 1, 11, 12 y 13.a.

Hallazgo 4 - Pagos realizados para el desarrollo de aplicaciones que no se les dio continuidad, por servicios no contratados y por una enmienda a un contrato en la cual no se detallaban los servicios a prestarse

Situaciones

- a. El Secretario del DACO designa a un licenciado en derecho, que es responsable de redactar los contratos de servicios profesionales y consultivos de la entidad. El licenciado designado, quien le responde al Secretario, tiene que asegurarse, entre otras cosas, de que en los contratos se incluya la información y las cláusulas requeridas por la reglamentación aplicable, y necesarias para proteger los mejores intereses del DACO. Los contratos son revisados por el Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración, quien los remite al Secretario para su aprobación. Luego de que el Secretario aprueba el contrato, el licenciado designado tienen la responsabilidad de registrar y remitir a la Oficina del Contralor de Puerto Rico (OCPR) los contratos, según la reglamentación aplicable.

Del 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2015, el DACO otorgó 95 contratos y 5 enmiendas por \$3,530,935 y \$61,750, según información provista por el Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración.

Seleccionamos para examen tres contratos de servicios profesionales y consultivos por \$462,610 y una enmienda a estos por \$60,775, otorgados a una empresa, del 22 de noviembre de 2010 al 10 de agosto de 2012. La empresa ofrecería servicios de mantenimiento y desarrollo de aplicaciones para mantener la operación de las querellas que se radicaban en el DACO. Como parte de los contratos, ofrecería estudios de viabilidad y recomendaciones, manejo de proyectos, instalaciones y configuraciones, implementaciones, plan tecnológico, pruebas de conceptos tecnológicos, programación, adiestramientos, asistencia técnica, y *help desk*. El enfoque de los servicios estarían dirigidos principalmente al mantenimiento y el desarrollo tecnológico en las siguientes áreas:

- Modelo *Business Intelligence* - para presentar la información operacional del DACO de forma gráfica y fácil de entender
- Sistema *IBM File.Net* - para el manejo interno de las querellas radicadas en el DACO
- Módulo del *Sistema de Pesas y Medidas* - para transmitir la información de la División de Pesas y Medidas a la Oficina Central del DACO, a la Recaudadora Auxiliar de la Región de San Juan y a los empleados de la División de Finanzas.

Para estos tres contratos y la enmienda, el DACO desembolsó \$485,005, del 8 de julio de 2011 al 13 de noviembre de 2012.

Nuestro examen reveló que a las aplicaciones desarrolladas para las referidas áreas, no se les dio continuidad, según se indica:

- 1) Del 8 de julio de 2011 al 13 de julio de 2012, el DACO pagó \$43,410 por los servicios facturados para el desarrollo de la aplicación de *Business Intelligence* y el módulo para el *Sistema de Pesas y Medidas*¹⁴.

En la certificación emitida el 26 de junio de 2015 por el Oficial Principal de Informática, este indicó a nuestros auditores que la aplicación de *Business Inteligence* estuvo en uso hasta enero de 2013¹⁵. La misma se dejó de utilizar porque venció el contrato con la empresa que la desarrolló, y no era costo efectivo invertir en un nuevo contrato. También indicó que el módulo del *Sistema de Pesas y Medidas* estuvo en fase de prueba hasta noviembre de 2012. A la fecha de vencimiento de los contratos, la implementación de dicho módulo no se completó.

- 2) Del 5 de septiembre al 13 de noviembre de 2012, el DACO pagó \$24,100 por el desarrollo del *Sistema de Querellas en Línea*.

En certificaciones emitidas el 11 de septiembre de 2014 y el 16 de febrero de 2016 por el Oficial Principal de Informática, este indicó a nuestros auditores que el *Sistema* estuvo en uso desde el 3 de octubre de 2012 hasta diciembre de 2013¹⁶, cuando fue desactivado de la página en Internet del DACO. Indicó, además, que se dejó de utilizar, entre otras, por las siguientes razones: el *Sistema* no contaba con una herramienta de transferencia de datos al sistema interno de querellas del DACO (*File.Net*); los querellantes no completaban los campos requeridos correctamente; y no enviaban electrónicamente la documentación necesaria para sustentar la querella.

¹⁴ El pago realizado se desglosa en: \$16,810 por la aplicación de *Business Intelligence* y \$26,600 por el módulo del *Sistema de Pesas y Medidas*.

¹⁵ No se ofreció la fecha específica.

¹⁶ No se ofreció la fecha específica.

- b. En una fecha indeterminada¹⁷ los sistemas en Internet del DACO fueron atacados por *hackers*¹⁸. La entonces Subsecretaria del DACO le solicitó a la empresa que prestaba servicios, mediante los contratos indicados en el **apartado a.1)**, para que evaluara los daños causados a los sistemas del DACO. El 20 de marzo de 2012 el contratista facturó \$3,080 por 44 horas de trabajo que incluyeron la evaluación de posibles daños, la estabilización del portal en Internet, la identificación de ataques en curso, la restauración del contenido modificado y la actualización del portal en Internet, los cambios de contraseñas y la evaluación de los servidores. En la factura no se indicaba la fecha en se proveyeron los servicios. El 2 de abril de 2012 el DACO pagó los servicios recibidos con cargo a los fondos obligados en el contrato del 22 de noviembre de 2010. Los servicios rendidos no estaban incluidos en dicho contrato.
- c. El 22 de noviembre de 2010 el DACO formalizó un contrato por \$55,000. El mismo estaría vigente del 22 de noviembre de 2010 al 30 de junio de 2011 y se facturarían un máximo de 1,000 horas durante la vigencia del mismo. El 8 de julio de 2011 el DACO pagó \$53,900 por los servicios facturados hasta el 31 de mayo de 2011. El 17 de junio de 2011 se enmendó el contrato para aumentar el importe total del mismo a \$115,775 y la cantidad de horas a 2,311. El 11 de julio de 2011 el DACO pagó \$39,875 por los servicios facturados hasta el 30 de junio de 2011.

Del examen realizado no pudimos determinar si la compañía realizó trabajos adicionales, debido a que en el contrato original y en la enmienda no se detallaban los servicios a prestarse. Las únicas condiciones que cambiaron en el contrato enmendado fueron el aumento en el importe total a pagar y la cantidad de horas a facturarse.

¹⁷ No se indicaba en la factura la fecha en que se proveyeron los servicios.

¹⁸ Personas que obtienen secretamente acceso a sistemas de computadoras para obtener información o causar daño.

Criterios

En los artículos 2-g. y 9-g. de la *Ley Núm. 230*, se establece que los gastos del Gobierno se hagan dentro de un marco de utilidad y austeridad, y que los jefes de las dependencias o sus representantes autorizados sean responsables de la legalidad, exactitud, propiedad, necesidad y corrección de todos los gastos que remitan para pago al Secretario o a un pagador nombrado por el Secretario. Como parte de esto, y como normas de control interno y de sana administración:

- Es responsabilidad de la gerencia de toda entidad de Gobierno garantizar que los fondos que reciben se utilizan de forma efectiva y eficiente en aquellas áreas que necesitan los mismos.

[Apartado a.]

- Los servicios que requieran los funcionarios deben ser los estipulados en los contratos. Además, en la Cláusula Cuarta del contrato se establecían los servicios a ser rendidos por la compañía.

[Apartado b.]

- Los contratos y sus enmiendas deben contener el detalle de los servicios a prestarse. **[Apartado c.]**

Efectos

Las situaciones comentadas en el **apartado a.** provocaron que se invirtieran recursos por \$67,510 que no se les dio continuidad. También propiciaron que el 31 de julio de 2014 el DACO formalizara un nuevo contrato por \$180,000 con otra compañía para atender las necesidades tecnológicas de la entidad.

Lo comentado en el **apartado b.** puede propiciar disputas legales al no existir un documento escrito en el que se establezcan, de manera precisa, los servicios requeridos y las obligaciones de las partes. Además, propicia el ambiente para la comisión de irregularidades y que las mismas no se puedan detectar a tiempo.

La situación comentada en el **apartado c.** ocasionó que el DACO desembolsara \$39,875 en exceso por trabajos no especificados en el contrato. Además, varios de los proyectos no tuvieron continuidad una vez culminadas las vigencias de los contratos.

Causas

Las situaciones comentadas en los **apartados a. y c.** se atribuyen principalmente a que los funcionarios que se desempeñaron como oficiales principales de informática no protegieron los mejores intereses del DACO. Estos incumplieron con su responsabilidad de asegurarse de que los servicios facturados y pagados satisficieran las necesidades para las cuales fueron contratados.

Lo comentado en el **apartado b.** se atribuye a que la entonces Subsecretaria no se aseguró de que los servicios solicitados estuvieran incluidos en el contrato.

Comentarios de la Gerencia

En la carta del Secretario, este indicó, entre otras cosas, que:

Los señalamientos de este hallazgo se refieren a administraciones anteriores a la actual. Destacamos que esta administración, ante la falta de un procedimiento escrito interno para la tramitación de los contratos, aprobó la Orden Administrativa 2014-07, estableciéndolo y asignando responsabilidades concretas a las distintas áreas que intervienen en la generación y firma de los contratos. Además, como medida de prevención hemos realizado auditorías internas de los contratos que hemos suscrito. [sic]

En la carta del ex-Secretario, este indicó, entre otras cosas, que:

El contrato del proveedor contratado sufrió una enmienda necesaria para añadirle mayor número de horas debido al colapso del sistema y la necesidad de DACO de atender con urgencia esta situación para estabilizarlo, todo ampliamente documentado en los expedientes de la agencia. La forma y el contenido de los contratos que se formalizaron en DACO bajo mi incumbencia cumplían con todos los requisitos de forma que eran requeridos por ley o reglamento vigentes al momento y así se hacía constar en una hoja de cotejo que se le incluía al contrato antes de obtener las aprobaciones y firmas correspondientes. La eliminación de los

sistema como el de Pesas y Medidas fue uno arbitrario y caprichoso que entiendo debe ser investigado, el sistema estaba trabajando y en funciones al este servidor salir de la Agencia. [sic] [Apartados a.1) y c.]

Véanse las recomendaciones de la 5 a la 7.

Hallazgo 5 - Incumplimiento de ley y de reglamentación relacionadas con las facturas y los justificantes procesados para el pago de los contratos de servicios profesionales y consultivos

Situaciones

- a. En la División de Finanzas del DACO se reciben las facturas remitidas por los contratistas. Las mismas se le entregan a un auxiliar de contabilidad IV, quien se encarga de enviarlas a los funcionarios que recibieron los servicios, para que certifiquen que se prestaron de conformidad a lo pactado. Luego de recibir las facturas certificadas, el Auxiliar de Contabilidad verifica las facturas y los justificantes relacionados con los servicios prestados por los contratistas para procesar los pagos. Entre otras cosas, verifica que las facturas corresponden a servicios prestados dentro del período de vigencia de los contratos, que el importe facturado está de acuerdo con lo establecido en estos, y que no excede el balance disponible para el pago de los mismos. Posteriormente, prepara el *Comprobante de Pago (Modelo SC-735)* y se lo entrega al Director de Finanzas, junto con las facturas y los documentos justificantes de estas. El Director de Finanzas revisa los documentos y firma el *Modelo SC-735* como constancia de su aprobación. El Director de Finanzas le entrega los documentos al Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración. Este los verifica y los firma, luego de asegurarse de que los pagos a efectuarse son correctos. El *Modelo SC-735* aprobado se registra en el *Puerto Rico Integrated Financial Accounting System (PRIFAS)*¹⁹ del Departamento de Hacienda, y este y los documentos originales se

¹⁹ Sistema de Contabilidad del Departamento de Hacienda.

envían al Departamento de Hacienda y una copia de los documentos se conserva en el expediente del contrato en el DACO. El Auxiliar de Contabilidad le responde al Director de Finanzas, y este, al Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración.

Examinamos 28 facturas por \$485,005 remitidas para pago del 28 de junio de 2011 al 29 de octubre de 2012. Las facturas estaban relacionadas con los 3 contratos y la enmienda que se mencionan en el **Hallazgo 4**. El examen reveló que:

- 1) En ninguna de las facturas se incluyó un informe detallado, específico y desglosado de las tareas realizadas.
- 2) Veintiuna facturas (75%) por \$332,080 no fueron certificadas para pago por el funcionario o director del área que recibió el servicio. Las mismas fueron firmadas por 5 funcionarios que no tenían conocimiento directo de los trabajos realizados.
- 3) En 17 facturas (61%) por \$350,955, no se indicó el número del contrato correspondiente.

Crterios

En el Artículo 3.J. de la *Ley 237-2004* se dispone que la factura debe ser específica, desglosada y estar acompañada de un informe que detalle los servicios prestados y las horas invertidas en la prestación de los servicios.

[Apartado a.1)]

En la *Carta Circular 1300-13-01, Certificación de Facturas de Proveedores*, aprobada el 4 de diciembre de 2000 por la Secretaria de Hacienda, se establece, entre otras cosas, que:

- Las facturas correspondientes a contratos por servicios profesionales y consultivos deberán estar certificadas por la persona que presta el servicio y por el director del área que lo recibió. **[Apartado a.2)]**
- Toda factura deberá incluir el nombre y la dirección del proveedor, así como la fecha y el número de esta. También incluirá la fecha y el número del contrato o de la orden de compra, cuando aplique.

[Apartado a.3)]

Efectos

Las situaciones mencionadas nos impidieron verificar en todos sus detalles la corrección y la propiedad de los pagos realizados. Además, propician el ambiente para la comisión de errores o irregularidades y que las mismas no se puedan detectar a tiempo para tomar las medidas correctivas necesarias y fijar responsabilidades. También dificulta que el DACO pueda mantener un control adecuado sobre el manejo de los contratos.

Causas

Atribuimos las situaciones comentadas a que el entonces Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración no se aseguró de cumplir con la *Ley 237-2004* y con la *Carta Circular 1300-13-01*. Tampoco ejerció una supervisión adecuada sobre la entonces Directora de Finanzas para asegurarse de que realizara una fiscalización efectiva de los desembolsos.

Comentarios de la Gerencia

En la carta del Secretario, este indicó, entre otras cosas, que:

[...] Los señalamientos en este hallazgo se circunscriben exclusivamente al período administrativo del 2009-2012. Ninguno de los señalamientos en este hallazgo aconteció durante la presente administración, dato que resulta de la mayor importancia y debería distinguirse de esta forma en el Informe de Auditoría. No hubo señalamientos de que en la presente administración se violentara algún proceso en relación a las facturas y los justificantes. Desde el 2013 el DACO cumple con cada uno de los requerimientos legales y reglamentarios en torno al sano proceso que deben seguir las facturas y justificantes emitidos por la agencia. Esto como consecuencia de las acciones concretas tomadas por la presente administración, detallados en la contestación al hallazgo. [sic]

En la carta del ex-Secretario, este indicó, entre otras cosas, que:

Estas facturas contaban con los documentos de apoyo para su aprobación y es mi entender que no se le entregaron a los auditores las hojas de horas trabajadas que entregaba la compañía y que se hacían formar parte de las facturas. En la medida de que estoy impedido de compartir los hallazgos y detalles de este informe se me imposibilita hacer gestiones para ubicar dichos documentos de apoyo. Sin embargo, aseguramos estricto cumplimiento durante nuestra incumbencia al cumplimiento estricto de las normas y reglamentación aplicable. [sic]
[Apartado a.1)]

Las facturas durante mi incumbencia fueron certificadas por funcionarios con firma delegada y sus firmas estaban registradas en Hacienda como firmas autorizadas acorde a la ley y reglamentos vigentes. En adición, el Oficial de Informática, certificaba con su firma las hojas de las labores realizadas por el contratista. Aparentemente estas tampoco fueron entregadas al auditor del contralor por motivaciones o razones que desconocemos. [sic] [**Apartado a.2)**]

Véanse las recomendaciones 1 y 13.b.

Hallazgo 6 - Incumplimiento de ley y de reglamentación relacionadas con la propiedad

Situaciones

- a. El DACO cuenta con un encargado de la propiedad que tiene un nombramiento provisional, expedido el 21 de enero de 2010 por el Secretario de Hacienda²⁰. Este es responsable de mantener la custodia, el control y la contabilidad de la propiedad del DACO y de sus oficinas regionales, a través de la dependencia de inventario 06963. Además, debe realizar, en noviembre de cada año, un inventario físico de la propiedad del DACO y remitir al Departamento de Hacienda el *Inventario Físico de Activos Fijos (Modelo SC-795)*. Las operaciones relacionadas con la propiedad se rigen por lo dispuesto en el *Reglamento 11, Normas Básicas para el Control y la Contabilidad de los Activos Fijos*, aprobado el 29 de diciembre de 2005 por el Secretario de Hacienda; y por el *Procedimiento para el Control de la Propiedad del Departamento de Asuntos del Consumidor*, aprobado el 30 de junio de 2015 por el Secretario del DACO. El Encargado de la Propiedad le responde a la Directora de la División de Servicios Generales. Esta le responde al Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración.

²⁰ Desde el 1 de febrero de 2014, el nombramiento se ha expedido por períodos de un año, y se renueva a la expiración del mismo. El nombramiento actual estará vigente hasta el 1 de febrero de 2017.

Al 30 de junio de 2015, el inventario enviado por el Encargado de la Propiedad al Negociado de Cuentas del Departamento de Hacienda revelaba que el DACO tenía contabilizadas 323 unidades de propiedad adquiridas a un costo de \$450,776.

El examen realizado reveló lo siguiente:

- 1) En el *Inventario Físico de Activos Fijos*, enviado al Departamento de Hacienda en noviembre de 2015, no se identifica dónde están localizadas las unidades de propiedad.
- 2) En enero de 2011, el DACO cerró la Oficina Regional en Humacao²¹. El examen de la propiedad de dicha Oficina, reveló que:
 - a) No se realizó un inventario físico de la propiedad existente al cierre de la Oficina Regional, en enero de 2011.
 - b) Solicitamos el inventario físico de la propiedad de la Oficina Regional y el Encargado de la Propiedad nos proveyó 15 recibos por propiedad en uso, (*Modelo SC-1211*), los cuales incluían 177 unidades de propiedad. En los recibos no se indicaba el costo de las unidades. Además, para 26 unidades de propiedad, no se indicaba el número de propiedad.
 - c) El 24 de noviembre de 2015 nuestros auditores visitaron la instalación donde se ubicaba la Oficina Regional de Humacao. Durante nuestra visita observamos lo siguiente:
 - (1) A la fecha de la visita, la propiedad no había sido dispuesta, transferida o reasignada. Esto, a pesar de que habían transcurrido casi cinco años desde el cierre de la Oficina Regional. La propiedad contenía archivos,

²¹ La Oficina Regional de Humacao comenzó operaciones en julio de 2004, y estaba ubicada en una instalación arrendada a la Autoridad de Edificios Públicos. Al 31 de diciembre de 2015, el DACO aún mantenía arrendada dicha instalación y almacenaba propiedad en la misma.

sillas, escritorios, impresoras, equipo de computadoras, y acondicionadores de aire de pared y consolas, entre otros.

- (2) No pudimos corroborar la totalidad de las unidades de propiedad que se encontraban en la Oficina Regional. Esto, debido a que había una gran cantidad de unidades de propiedad apiladas en una oficina. **[ANEJO 2]**
 - (3) Algunas de las unidades de propiedad estaban en distintas etapas de deterioro y otras que estaban en buenas condiciones, pero ya comenzaban a deteriorarse.
 - (4) Observamos equipos de computadora sin protección adecuada. Los mismos estaban tirados en el suelo, sobre mesas y en anaqueles. **[ANEJO 3]**
- d) Durante la visita a la Oficina Regional, nuestros auditores pudieron examinar 64 de las unidades de propiedad ubicadas en la misma. El examen reveló que:
- (1) Siete unidades no estaban identificadas ni marcadas con un número de propiedad.
 - (2) Dos acondicionadores de aire de pared tenían asignados el mismo número de propiedad. La misma situación ocurrió con otro acondicionador de aire de pared y una consola.
 - (3) Seis unidades no estaban incluidas en los recibos por propiedad en uso provistos.

Crterios

En el artículo VI-A-3 del *Reglamento 11* se dispone que el Encargado de la Propiedad será responsable de mantener al día todos los expedientes relacionados con el activo fijo, aún cuando este se encuentre en el almacén o en poder de cualquier otro personal de la agencia, dentro o fuera de los límites jurisdiccionales de la misma. **[Apartado a.]**

En el Artículo 10 de la *Ley Núm. 230* se dispone que la custodia, el cuidado y el control físico de la propiedad pública será responsabilidad del jefe de la propia dependencia o entidad corporativa o su representante autorizado. Como parte de esto, y como normas de control interno y de sana administración, se debe realizar un inventario físico de la propiedad existente cuando cierran oficinas o dependencias de las entidades gubernamentales. **[Apartado a.2)a]**

Las situaciones comentadas en el **apartado a.2) del b) al d)** son contrarias a lo dispuesto en las secciones III del B. al D., y III del G al I. del *Procedimiento*, en las que se establece que el Encargado de la Propiedad tiene los siguientes deberes y facultades:

- Registrar, identificar, numerar y marcar la propiedad mueble que se adquiera por compra, donación o fabricación interna.
- Mantener registros actualizados de la propiedad por unidad de trabajo, localización física y custodio.
- Tomar inventarios físicos periódicos con el fin de constatar la exactitud de los registros de propiedad, identificar discrepancias, investigar el porqué de las mismas y actualizar registros.
- Evaluar la propiedad fuera de uso, excedente o inservible para el Departamento con el fin de iniciar los trámites necesarios para su disposición, de acuerdo con los requisitos establecidos en el *Reglamento Núm. 9, Propiedad Excedente de la Administración de Servicios Generales*.
- Cumplir y hacer cumplir los reglamentos y procedimientos establecidos para el control, la identificación, el cuidado, el mantenimiento, la localización y la disposición de la propiedad mueble.

Efectos

Lo comentado puede aumentar el riesgo de pérdida, el uso indebido y otras irregularidades, y que no se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades. Esto, por no observar las guías y los procedimientos

relacionados con la custodia, el control y la protección de la propiedad. Además, impidió que nuestros auditores verificaran la totalidad de las unidades de propiedad bajo examen.

Causas

Las situaciones comentadas se atribuyen a que los funcionarios que actuaron como secretarios auxiliares de Gerencia y Administración no se aseguraron de que se cumpliera con las disposiciones de ley y reglamentos antes mencionadas. Además, la Directora de la División de Servicios Generales no supervisó adecuadamente las operaciones del Encargado de la Propiedad.

La situación comentada en el **apartado a.1)** se atribuye a que el Secretario no veló por que, en los procedimientos internos del DACO relacionados con la numeración de la propiedad, se considerara la utilización de un código que identificara a qué oficina, región, división o área fue asignada la propiedad.

Comentarios de la Gerencia

En la carta del Secretario, este indicó, entre otras cosas, que:

El cierre de la Oficina de Humacao se realizó bajo la pasada administración. No obstante, cuando asumimos la administración del Departamento realizamos el inventario de activos fijos y lo radicamos en la fecha establecida por el Departamento de Hacienda. Así lo hemos hecho durante los pasados tres años, según refleja la certificación del Departamento de Hacienda [...]. Identificamos los equipos que tenían número de propiedad duplicado y lo corregimos. A su vez, marcamos el equipo catalogado como capitalizable (dos aires acondicionados y un counter) conforme a la normativa del Departamento de Hacienda. El remanente del equipo por debajo del límite de capitalización, mantendremos un registro interno y presentamos una certificación del Encargado de la Propiedad a esos efectos. [*sic*]

En la carta del ex-Secretario, este indicó, entre otras cosas, que:

La Oficina Regional de Humacao no fue cerrada mientras fungí como Secretario del DACO. La misma era atendida por personal de apoyo de la Oficina Regional de Caguas dos veces a la semana y mantenía todo el tiempo personal clerical.

Véanse las recomendaciones 1 y 14.

RECOMENDACIONES**Al Secretario del DACO**

1. Velar por que el Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración tome las medidas necesarias para que cumpla con las **recomendaciones de la 8 a la 14. [Hallazgos 1-a., 2-a. del 1) al 3), 3, 5 y 6]**
2. Asegurarse de que, antes de que se ordene la desactivación de un sistema computadorizado o no se le de continuidad al uso de una herramienta tecnológica, se realice un estudio que demuestre que el mismo no atiende las necesidades del DACO. **[Hallazgo 1-b.1)]**
3. Ordenar que se evalúen las 2,544 reclamaciones radicadas a través del *Sistema*, que no aparecían clasificadas como querellas a la fecha de la desactivación de este. Esto, para determinar si fueron atendidas y, de no ser así, tomar la acción que corresponda. **[Hallazgo 1-b.2)]**
4. Asegurarse de que en las oficinas regionales se utilicen las pegatinas en el *Modelo DACO-04-1, Aviso de Infracción*, de manera que el mismo incluya toda la información requerida en la reglamentación vigente. **[Hallazgo 2-a.4)]**
5. Asegurarse de que se realicen estudios de necesidades y viabilidad antes de la contratación de servicios para desarrollar herramientas tecnológicas. Esto, con el propósito de que los recursos económicos se inviertan de manera efectiva y eficiente en proyectos que tengan utilidad y beneficio para el DACO. **[Hallazgo 4-a.]**
6. Impartir instrucciones y asegurarse de que los servicios que le soliciten los contratistas sean estrictamente los que se disponen en los contratos formalizados. **[Hallazgo 4-b.]**
7. Incluir en los contratos y sus enmiendas el detalle de los servicios a brindarse. Además, evaluar si procede el recobro de los \$39,875 pagados por servicios no especificados en el contrato original ni en la enmienda. **[Hallazgo 4-c.]**

Al Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración

8. Asegurarse de que los directores de las oficinas regionales ejerzan una supervisión adecuada sobre los jueces examinadores y los oficiales administrativos, de manera que resuelvan las querellas en 180 días o menos. **[Hallazgo 1-a.]**
9. Asegurarse de que los directores de las oficinas regionales de Bayamón y San Juan tomen las medidas necesarias para que no se repita la situación comentada en el **Hallazgo 2-a.1).**
10. Supervisar adecuadamente a los directores de las oficinas regionales de Bayamón, Caguas y San Juan, para que se aseguren de que:
 - a. Se emitan las resoluciones para ordenar o desestimar el pago de las multas, se realicen las vistas administrativas solicitadas por los infractores y se atiendan las solicitudes de reconsideración de las multas. **[Hallazgo 2-a.2)]**
 - b. Se realicen gestiones de cobro en los casos en que los infractores no hayan pagado las multas o incumplan con los planes de pago acordados. Además, en los casos en que las gestiones de cobro sean infructuosas, acudir a los tribunales para que se ordenen los pagos correspondientes. **[Hallazgo 2-a.3)]**
11. Realizar las gestiones necesarias, si aún no se han hecho, para que se designe a un empleado como recaudador auxiliar en la Oficina Regional del DACO en Bayamón. **[Hallazgo 3-a.1)]**
12. Ejercer una supervisión eficaz sobre el Director de la Oficina Regional del DACO en Bayamón, para que este se asegure de que los valores recaudados se depositen diariamente. **[Hallazgo 3-a.2)]**
13. Impartir a instrucciones al Director de Finanzas, para que:
 - a. Se prepare y mantenga un registro de inventario perpetuo de los libros de recibos oficiales en blanco y se guarden los mismos en un lugar seguro bajo llave. **[Hallazgo 3-a.3)]**
 - b. Supervise adecuadamente el proceso de preintervención, de manera que se efectúe una verificación adecuada de las facturas,

los informes y los documentos justificantes remitidos para pago por los contratistas. Además, que se asegure de que las facturas para pago sean certificadas por funcionarios que tengan conocimiento directo de los trabajos realizados. [Hallazgo 5]

14. Ver que la Directora de la División de Servicios Generales supervise adecuadamente las funciones que realiza el Encargado de la Propiedad, de manera que:
 - a. Se realicen inventarios físicos de la propiedad para el DACO. [Hallazgo 6-a.1]
 - b. Se prepare el inventario físico de la propiedad de la Oficina Regional de Humacao. [Hallazgo 6-a.2)a) y b)]
 - c. Se tome la acción correspondiente para organizar y proteger la propiedad existente en la Oficina Regional de Humacao. Además, se considere disponer, reasignar o transferir la propiedad para evitar que continúe el deterioro y el daño de la misma hasta hacerla inservible. [Hallazgo 6-a.2)c)]
 - d. Se enumeren y marquen las unidades de propiedad que no están identificadas. [Hallazgo 6-a.2)d)(1)]
 - e. Se corrija la situación relacionada con los números de propiedad duplicados. [Hallazgo 6-a.2)d)(2)].
 - f. Se preparen los recibos por propiedad en uso de las seis unidades de propiedad. [Hallazgo 6-a.2)d)(3)]

AGRADECIMIENTO

A los funcionarios y a los empleados del DACO, les agradecemos la cooperación que nos prestaron durante nuestra auditoría.

Oficina del Contralor

Por:

Yorman Maldonado

ANEJO 1**DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
INFORME PUBLICADO**

INFORME	FECHA	CONTENIDO DEL INFORME
DA-15-27	11 mar. 15	Resultado del examen de los controles administrativos e internos del DACO

ANEJO 2

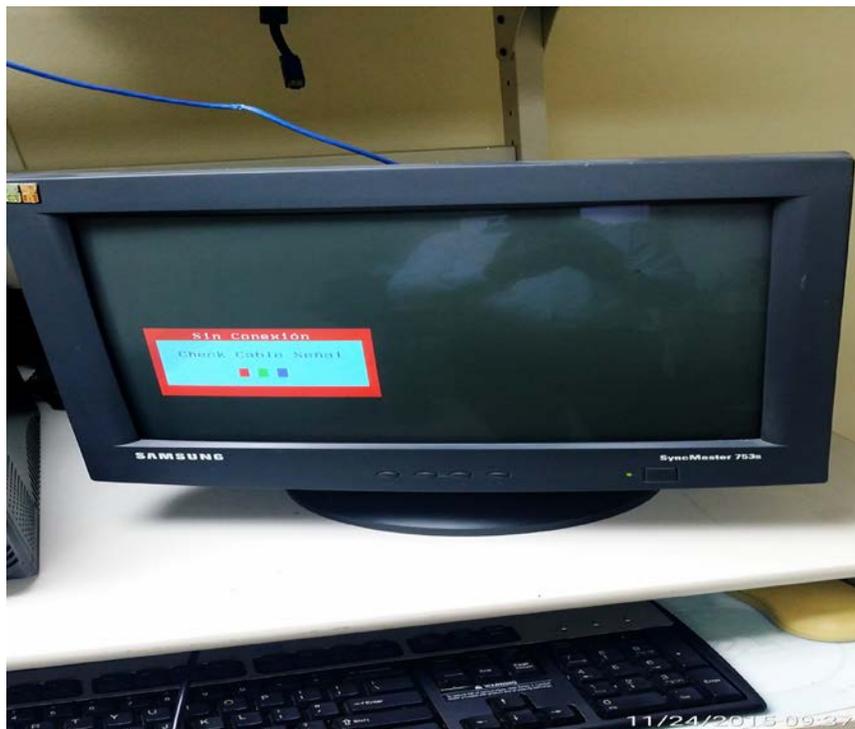
**DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PROPIEDAD APILADA Y SIN UTILIZAR EN LA OFICINA REGIONAL DEL DACO EN HUMACAO**

[Hallazgo 6-a.2)c)(2)]



ANEJO 3

**DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
EQUIPOS DE COMPUTADORAS SIN PROTECCIÓN EN LA OFICINA REGIONAL
DEL DACO EN HUMACAO [Hallazgo 6-a.2)c(4)]**



Continuación ANEJO 3



Continuación ANEJO 3



ANEJO 4

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Hon. Nery E. Adames Soto	Secretario	9 ene. 13	31 dic. 15
Lcdo. Omar J. Marrero Díaz	”	29 jun. 12	31 dic. 12
Lcdo. Luis G. Rivera Marín	Secretario Interino	22 mar. 12	28 jun. 12
”	Secretario	1 ene. 12	21 mar. 12
Lcda. María D. Díaz Pagán	Subsecretaria ²²	1 mar. 13	31 dic. 15
Lcda. Lersy Boria Vizcarrondo	”	16 may. 12	31 dic. 12
Lcda. María A. Marcano de León	”	20 ene. 12	31 mar. 12
Sr. Dixon Escalante Rivera	Secretario Auxiliar Interino de Gerencia y Administración	16 jun. 14	31 dic. 15
”	Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración	2 may. 13	15 jun. 14
Lcdo. Edgar Figueroa Vázquez	Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración ²³	9 jul. 12	19 dic. 12
Sr. Javier Castro Badillo	Oficial Principal de Informática	18 mar. 13	31 dic. 15
Sr. Efraín Huertas Muñiz	Oficial Principal de Informática Interino	1 ene. 13	17 mar. 13
”	Oficial Principal de Informática ²⁴	2 sep. 12	31 dic. 12

²² El puesto estuvo vacante del 1 de abril al 15 de mayo de 2012 y del 1 de enero al 28 de febrero de 2013.

²³ El puesto estuvo vacante del 1 de enero al 8 de julio de 2012 y del 20 de diciembre de 2012 al 1 de mayo de 2013.

²⁴ El puesto estuvo vacante del 1 de enero al 1 de septiembre de 2012.

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-08-32* del 27 de junio de 2008, 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, extensión 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