

INFORME DE AUDITORÍA OC-24-30

25 de enero de 2024



Municipio de San Juan
Sistemas de Información
Computadorizados
(Unidad 5470 - Auditoría 15619)

Contenido

OPINIÓN	2
OBJETIVOS	2
HALLAZGO	3
PAGOS POR \$70,614 PARA UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE SERVICIOS AL CIUDADANO QUE NO SE UTILIZÓ	3
RECOMENDACIONES	10
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	10
COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA	11
CONTROL INTERNO	11
ALCANCE Y METODOLOGÍA	12
INFORMES ANTERIORES	12
ANEJO 1 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DEL MUNICIPIO DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	13
ANEJO 2 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA LEGISLATURA MUNICIPAL DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	15
ANEJO 3 - METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA ENCUESTA	16
FUENTES LEGALES	17

A los funcionarios y a los empleados del Municipio de San Juan, 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.

Aprobado por:



Oficina del Contralor de Puerto Rico

Hicimos una auditoría de tecnología de Información del Municipio de San Juan (Municipio) a base de los objetivos de auditoría establecidos; y 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*.

Este es el tercer informe, y contiene un hallazgo del resultado del examen que realizamos de los objetivos de auditoría. El mismo está disponible en nuestra página en Internet: www.ocpr.gov.pr.

Opinión

Cualificada

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones del Municipio objeto de este *Informe* se realizaron, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicable; excepto por el **Hallazgo**.

Objetivos

General

Determinar si las operaciones de los sistemas de información computadorizados del Municipio de San Juan se realizaron de acuerdo con el *Código Municipal de 2020*¹, la *Ley de Municipios de 1991* y el *Reglamento Municipal de 2016*, según enmendados, entre otros.

Específicos

1. Evaluar la implementación de un sistema de solicitudes de servicio de la entonces Oficina de Servicios y Responsabilidad Ciudadana para determinar si:		
a. ¿Se formalizó el contrato y la enmienda de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicable?	Sí	No se comentan hallazgos
b. ¿Se justificó la necesidad de los servicios contratados de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicable?	No	Hallazgo
c. ¿Se ofrecieron los servicios y se obtuvo el beneficio esperado, según estipulado en el contrato?	No	Hallazgo
d. ¿Los pagos se preintervinieron y se realizaron conforme al <i>Código Municipal del 2020</i> ?	No	Hallazgo

¹ Este *Código* se creó para integrar, organizar y actualizar las leyes que disponen sobre la organización, la administración y el funcionamiento de los municipios.

Hallazgo

Pagos por \$70,614 para un sistema automatizado de servicios al ciudadano que no se utilizó

El alcalde, y los funcionarios y empleados en quienes este delegue son responsables de la legalidad, exactitud, propiedad, necesidad y corrección de todos los gastos autorizados para el pago de cualquier concepto. Además, el Municipio no debe incurrir en gastos de fondos públicos que se consideren extravagantes, excesivos o innecesarios.

El alcalde tiene la facultad de contratar los servicios técnicos necesarios, convenientes o útiles para la ejecución de sus funciones, deberes y facultades, y para la gestión de los asuntos y las actividades municipales. También es responsable de coordinar los servicios municipales entre sí para asegurar su prestación integral y adecuada; y de supervisar, administrar y autorizar todos los desembolsos conforme a la *Ley*.

La facultad de contratar puede ser delegada por el alcalde a cualquier funcionario o empleado de la rama ejecutiva municipal. Una vez delegada a un director de una unidad administrativa o a un representante autorizado, este es responsable de:

- Originar el trámite contractual.
- Incluir en el contrato la base legal, la facultad para contratar y la certificación departamental remitida a la División de Contratos de la Oficina de Asuntos Legales del Municipio.
- Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las funciones relacionadas con el trabajo y las actividades que lleva a cabo la unidad administrativa bajo su dirección.
- Establecer los sistemas de control que permitan verificar el cumplimiento cuantitativo y cualitativo de los programas, los proyectos y las actividades de la unidad administrativa supervisada.

El Municipio cuenta con la Oficina de Servicios al Ciudadano y Responsabilidad Ciudadana² (Oficina), adscrita al Departamento para el Desarrollo Social Comunitario (Departamento).

La Oficina sirve de enlace entre los ciudadanos y la oficina del alcalde con el fin de proveer solución a los problemas presentados y a aquellos que afecten la comunidad. Como parte de los servicios ofrecidos mediante el Programa San Juan a TU Servicio, se deben atender con prontitud y diligencia las querellas y las solicitudes de servicios de los ciudadanos, referirlas y coordinar los servicios con las unidades administrativas del Municipio, responsables de darles solución. La Oficina es supervisada por una directora.

Crterios

Artículos 8.001 y 8.005 de la *Ley de Municipios de 1991* y Artículos 2.086 y 2.090 del *Código Municipal de 2020*

Crterios

Artículos 3.009 (b), (r) y (s) de la *Ley de Municipios de 1991* y Artículos 1.008 (n) y 1.018 (b) del *Código Municipal de 2020*

Crterios

Artículos 6.003 (a) y (d) de la *Ley de Municipios de 1991* y Artículo 7 del *Reglamento para el Trámite y Formalización de Contratos del Municipio de San Juan (Reglamento)*

² Desde el 4 de junio de 2021 se conoce como Oficina de Servicios al Ciudadano y responde a la Oficina del alcalde.

Con el propósito de mejorar los servicios a la ciudadanía, el Municipio se dio a la tarea de obtener un sistema mecanizado que le permitiera lograrlo. El proceso para la solicitud y la contratación del sistema fue el siguiente:



Conforme a la propuesta:

- La mensualidad era \$5,980 mensuales, de los cuales \$4,000 era el costo base y \$1,980 por licencias para 20 usuarios³.
- Los servicios para realizar la migración o conversión de la información y asegurar su registro y veracidad no formaban parte del alcance de los servicios contratados.

El 5 de diciembre de 2019 el entonces secretario municipal otorgó el contrato de servicios por \$41,860 para un sistema automatizado de servicios al ciudadano, tipo *Web*, que permitiera el registro de servicios y solicitudes para la Oficina. La propuesta se hizo parte del contrato.

El contrato estipulaba que podía ser renovado anualmente mediante enmienda por un término de cinco años, hasta un máximo de \$358,800.

³ A un costo de \$99 por usuario.

En el contrato y en la propuesta se estipularon las siguientes responsabilidades:



Municipio

- Proveer detalles de los nombres y las responsabilidades de los usuarios y las dependencias.
- Proveer acceso al Internet, la red, computadoras, las impresoras y los sistemas necesarios.
- Registrar toda la información en el sistema y velar por su exactitud y veracidad.
- Comprar el programa base necesario para la implementación y proveer su mantenimiento.
- Proveer el equipo necesario, ver que esté instalado y configurado, y proveer su mantenimiento.
- Contar con una oficina de gestión única para canalizar las peticiones recibidas a las dependencias responsables.



Compañía

- Implementar el sistema en un tiempo estimado de 4 a 6 semanas.
- Configurar y adaptar el sistema a los servicios y las necesidades del Municipio.
- Definir, configurar y adaptar los roles y las responsabilidades de todas las dependencias y los usuarios.
- Adiestrar a los usuarios regulares y administrativos identificados por el Municipio.
- Configurar los accesos a un mínimo de 20 usuarios, según nombrados por el Municipio.
- Cumplir con los requisitos y las funciones de un sistema *Web* para el registro de servicios y solicitudes de la Oficina.
- Establecer los módulos para la creación, el almacenamiento y la búsqueda de todos los registros creados; el manejo de las solicitudes; y crear informes.
- Proveer una base de datos que identifique el lugar, la comunidad o sector y permita añadirlo al caso, y preparar informes o realizar la búsqueda de información.
- Mantener un historial de solicitudes de servicios, llamadas, correos electrónicos, citas y casos por ciudadano.

El 15 de marzo de 2020 las operaciones presenciales en el Municipio se vieron afectadas debido al cierre gubernamental y privado requerido por la *Orden Ejecutiva OE-2020-023*⁴ a consecuencia de la pandemia del COVID 19.

El 16 de junio de 2020 la entonces subdirectora del Departamento solicitó autorización⁵ a la Junta de Subastas para extender la vigencia del contrato por 12 meses adicionales. El 30 de junio de 2020 el entonces subadministrador del Municipio otorgó una enmienda al contrato, por lo que la vigencia del contrato fue del 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021 por \$71,761.

El Municipio realizó pagos a la compañía por \$70,614⁶, por 12 facturas presentadas del 31 de diciembre de 2019 al 30 de noviembre de 2020.

⁴ Según nos informó la exsubdirectora del Departamento, el personal del Municipio no regresó a labores presenciales hasta febrero de 2021, excepto por los servicios esenciales.

⁵ El 18 de junio de 2020 la Junta autorizó al Departamento a otorgar la enmienda del contrato (Enmienda A).

⁶ Según un ayudante administrativo del Departamento, este importe excluye \$1,146 o el 10 % de retención contributiva por concepto de servicios profesionales prestados en octubre y noviembre de 2020.

Las facturas fueron revisadas por el entonces director o la entonces subdirectora del Departamento y aprobadas para pago por el entonces director del Departamento.

El 11 de febrero de 2021 la directora del Departamento comunicó a la representante de la compañía la cancelación del contrato⁷. Esto, conforme a la cláusula contractual de resolución al término de 30 días, y debido a que los servicios ya no eran requeridos.

Efectos

El Municipio incurrió en gastos innecesarios por \$70,614. No permitió facilitar y agilizar la atención de las solicitudes de servicio de los ciudadanos y controlar los servicios de mayor demanda. Además, el atraso en la configuración y adaptación del sistema provocó que el Municipio tampoco pudiera obtener un rendimiento eficiente⁸ ni económico de los recursos invertidos.

Nuestro examen sobre dicho sistema reveló que:

- a. El Municipio pagó \$70,614 por un sistema que no se utilizó. Según la subdirectora de la Oficina, el sistema solo se utilizó dos días. Los empleados y exempleados municipales entrevistados confirmaron que el sistema se utilizó a medias y, durante la vigencia del contrato, el personal regresó a utilizar el sistema anterior⁹.
- b. El Municipio no se aseguró de que la compañía completara la configuración final de los usuarios y los servicios, y ofreciera los adiestramientos agendados.

Al 30 de junio de 2020, fecha del otorgamiento de la enmienda del contrato, el Municipio no contaba con un sistema finalizado e implementado, lo cual debió ser completado en un máximo de seis semanas.

En la evidencia documental del proyecto provista por el Municipio no existía evidencia de que, entre el 30 de junio y la fecha de cancelación del contrato, la compañía hubiera realizado tareas adicionales relacionadas con la configuración del sistema y los adiestramientos al personal.

- c. Cinco de 7 usuarios encuestados, a quienes la compañía contratada les creó una cuenta, nos informaron que no tuvieron acceso al sistema. Los otros 2 encuestados confirmaron que tuvieron acceso, pero 1 de estos no lo utilizó y el otro tuvo dificultades. **[Anejo 3]**

Causas

El Municipio no fue efectivo en el proceso de selección del sistema y en la negociación y administración del contrato, en cuanto a que: **[Apartados a. y b.]**

- El entonces director y la entonces subdirectora del Departamento no realizaron un estudio de necesidad o mercadeo del sistema tecnológico que deseaban adquirir.

⁷ El 30 de junio de 2022 el Municipio otorgó otro contrato a la misma compañía para implementar la nueva versión del sistema automatizado de servicios al ciudadano. La vigencia del contrato era del 1 de julio del 2022 al 30 de junio de 2023 por una mensualidad de \$5,980. El contrato incluía servicios similares al contrato comentado en este **Hallazgo**.

⁸ Uno de los fines previstos era facilitar y agilizar la atención de las solicitudes de servicios de los ciudadanos y controlar los servicios de mayor demanda.

⁹ Este sistema estaba implementado desde el 2015 y no permitía referir las solicitudes de servicio a través del sistema ni preparar informes detallados ni estadísticas para medir el tiempo para atender las solicitudes.

- Los entonces directores del Departamento, subdirectora del Departamento, secretario municipal y subadministrador no tenían el conocimiento ni la experiencia necesaria para negociar los contratos de servicios tecnológicos.
- La directora de la Oficina de Servicios al Ciudadano y el director del Departamento carecían de la experiencia necesaria para administrar estos contratos. El personal de la OSI y de la Oficina de Servicio al Ciudadano no participaron en el proyecto desde su etapa de planificación.
- El Municipio no canceló el contrato y otorgó una enmienda, a pesar de las insatisfacciones con el sistema y las situaciones que ocasionaron retrasos en su configuración y adaptación.
- No corrigió los registros que incluían información de los barrios para que la compañía pudiera completar la configuración en el sistema ni se aseguró de que esta diera continuidad a la implementación del sistema.

Además, la entonces directora y la subdirectora de la Oficina y los entonces director y subdirectora del Departamento atribuyeron los retrasos en la implementación a lo siguiente: **[Apartados del a. al c.]**

- El personal municipal no estuvo disponible debido a que fue movilizadado para brindar servicios en las actividades de las Fiestas de la Calle San Sebastián y a los ciudadanos afectados por los terremotos, y a que las labores presenciales en el Municipio se suspendieron hasta febrero de 2021, debido a la pandemia del COVID-19.
- No se pudo migrar la información del sistema anterior y el sistema requería al personal registrar la información en diferentes pantallas, lo que desalentaba su uso.
- El Municipio tuvo problemas para identificar correctamente las personas que la compañía debía adiestrar.
- El personal municipal mostró resistencia en el uso del sistema.
- La falta de información geográfica en el sistema afectó el proceso de coordinación del servicio y la implementación.
- Existían problemas operacionales y de supervisión con el personal de Obras Públicas.

Comentarios de la gerencia

[...] Respetuosamente disentimos de dicho Hallazgo por las razones que expresamos a continuación:

Durante el año 2019, los entonces funcionarios del MSJ comenzaron un proceso competitivo para obtener una herramienta digital para facilitar el trámite de miles de querrelas y solicitudes de ayuda de los ciudadanos de San Juan. El MSJ determinó que era necesario contar con un sistema que respaldara la ardua labor de la Oficina de Servicios al Ciudadano [...]

[...] 2. La necesidad para obtener el referido sistema se justificó claramente en la Solicitud de Propuestas y posteriormente en el contrato otorgado [...]

[...] 3. El contrato establecía, según lo plasma el Informe, que el licitador tendría un período estimado de cuatro a seis semanas luego del otorgamiento del contrato para implementar el sistema y cumplir con otras obligaciones allí expuestas, entre ellas adiestrar al personal del MSJ en el uso de la aplicación. [...]El sistema adquirido opera a base de licencias, que permiten acceso al mismo y que tienen un costo fijo independientemente del número de veces en que se use (pago fijo o “flat fee”).

4. [...] como es de conocimiento público, para el 16 de marzo de 2020 se decretó mediante la OE-2020-023 que, por causa de la pandemia del Coronavirus, Puerto Rico estaba sujeto a medidas cautelares, que entre otras ordenaron el cierre de operaciones gubernamentales [...] Desde entonces, hasta el 1 de marzo de 2021[...] los empleados del MSJ estaban autorizados a no asistir de forma presencial a sus trabajos [...] Algunos empleados trabajaron de forma remota, algunos presenciales y otros no realizaron tareas durante el periodo antes mencionado.

5. Como consecuencia, el MSJ estuvo prácticamente cerrado. No podemos concluir entonces que el sistema adquirido mediante el contrato otorgado a finales del 2019 no se usó por ser insatisfactorio o innecesario o que era innecesario mantener vigentes las licencias del nuevo sistema computadorizado ante el eventual retorno a las operaciones regulares. [...]Los empleados que utilizarían dicho sistema no necesariamente estuvieron presentes de forma regular para llevar a cabo operaciones normalizadas u operar el sistema. Tampoco se puede concluir ante la realidad de la pandemia, que el MSJ se atrasó en la configuración y adaptación del sistema que provocó que no se obtuviera un rendimiento eficiente del mismo, o que lo hiciera el licitador agraciado.

6. [...] Las necesidades fueron establecidas por la anterior Administración a base de los criterios que entendieron pertinentes a dicha fecha, y a nuestro mejor parecer no es requisito realizar estudio de mercado o de necesidad si estas surgen con claridad y sin duda de la operación de la oficina que los maneja.

[...] 8. [...] Los pagos emitidos corresponden a las licencias que estuvieron disponibles para ser usadas durante el período de la pandemia y subsiguientes. Recalcamos que

el MSJ no retomó operaciones presenciales hasta el 1 de marzo de 2021. No obstante, en febrero de 2021 el ahora director de Sistemas de Información del MSJ ya había rescindido el contrato, mientras evaluaba el mismo [...] [sic]

—*alcalde*

[...] El Hallazgo (1) correspondiente a mi administración se refiere a un desembolso dentro de las responsabilidades medulares de un municipio: servir a sus ciudadanos. El proceso que se siguió para dicha contratación fue uno legal.

La implantación óptima del sistema pudo haber sido interrumpida por lo obstáculos creados por el COVID y el hecho de que el personal no se encontraba laborando desde su lugar habitual. Mis directrices siempre fueron claras: los servicios contratados tenían que rendir los propósitos para los cuales fueron adquiridos por lo cual no puedo proveer una explicación específica de porque se recomendó una extensión de dicho contrato. Dicha explicación puede ser provista por las personas que recomendaron dicha extensión ante la Junta de Subasta del Municipio.

—*exalcaldesa*

Consideramos las alegaciones del alcalde y la exalcaldesa, pero determinamos que el hallazgo prevalece.

El Municipio debió realizar un estudio de mercado y de necesidades como medida para obtener un sistema que pudiera satisfacer sus necesidades y proveer el rendimiento esperado conforme al propósito de la contratación. Además, el Municipio debió incluir cláusulas en el contrato que no requirieran el pago por licencias hasta tanto el sistema fuera configurado y funcional, y así evitar el desembolso de fondos públicos sin recibir los beneficios esperados.

Ante la eventualidad de la pandemia, y como parte de la enmienda al contrato, el Municipio debió renegociar las cláusulas del contrato y evitar realizar pagos por un sistema que no utilizó. Esto, de forma que se continuara con el proyecto una vez concluyera la emergencia, y el Municipio pudiera proveer los recursos y personal que eran necesarios para que el proveedor pudiera completar la implementación y eventualmente el personal asignado pudiera utilizar las licencias del sistema ya configurado.

El Municipio actuó tardíamente y rescindió el contrato luego de realizar 12 pagos por un sistema que no se configuró en su totalidad ni lo utilizó. Esto representó un gasto innecesario por el cual no se recibieron los beneficios esperados y que no era indispensable para el Municipio, ya que continuó ofreciendo sus servicios mediante el sistema anterior.

Recomendaciones

Al director de la Oficina de Gerencia y Presupuesto

1. Ver que la Oficina de Gerencia Municipal se asegure de que el Municipio cumpla con el *Plan de Acción Correctiva* de esta Oficina.

Al alcalde

2. Impartir las instrucciones a los directores de las unidades administrativas para que, al solicitar la aprobación de fondos para implementar proyectos tecnológicos y durante su ejecución:
 - a. Coordinen con el director de la OSI u otro personal designado que tenga conocimiento y experiencia en temas de tecnología, para realizar estudios de necesidades y mercadeo previo a la adquisición de un sistema. Además, para que los asesore en la determinación de los requisitos funcionales y técnicos de las soluciones tecnológicas, de forma que estos cumplan con las expectativas del Municipio; sus riesgos; la evaluación de propuestas y selección final; y la validación de los servicios técnicos recibidos y el funcionamiento de los sistemas.
 - b. Se aseguren de que solo se incurra en gastos para los cuales se obtenga el rendimiento esperado de la inversión realizada, de forma que se logre una operación efectiva, eficiente y económica de los servicios brindados por el Municipio.
 - c. Se supervise adecuadamente la implementación de la nueva versión del sistema automatizado de servicios al ciudadano para que se logre su configuración y funcionamiento, y sea utilizada por los empleados del Municipio. Además, de ser necesaria una enmienda al contrato, asegurarse de que esta se justifica y que el sistema sea funcional y pueda ser implementado en su totalidad.
 - d. Se aseguren de que, durante la implementación del nuevo sistema, el personal del Municipio esté disponible, registre la información requerida y provea la información geográfica y realice las pruebas necesarias para completar la implementación de los sistemas. Además, se atiendan las situaciones operacionales que puedan ocasionar retrasos durante la implementación de los sistemas. Entre estas, la identificación del personal que debe ser adiestrado, la resistencia del personal, las deficiencias en la coordinación de los servicios y la supervisión del personal
 - e. Asegurarse de que el personal del Municipio encargado de gestionar, negociar y suscribir contratos de servicios relacionados con la tecnología de información reciba adiestramientos en cuanto a las fases (desarrollo, configuración, implementación) y otros servicios (adiestramiento y licenciamiento) que ocurren en los procesos de implementación de las soluciones tecnológicas y sobre las cláusulas que deben incluirse en estos contratos. Una vez adiestrados, se aseguren de que los contratos tecnológicos incluyan las cláusulas necesarias para proteger los intereses del Municipio y definan de forma precisa el costo, el alcance individual de cada fase o servicio contratado.

Información sobre la unidad auditada

El Municipio es una entidad del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico con personalidad jurídica. Sus operaciones se rigen por el *Código Municipal de 2020*, y por el *Reglamento Municipal de 2016*, el cual comenzó a regir el 17 de enero de 2017¹⁰.

El Municipio tiene plenas facultades ejecutivas y legislativas en cuanto a su jurisdicción. Es una entidad jurídica con carácter permanente. Además, tiene existencia y personalidad legal independientes de las del Gobierno Estatal. Su finalidad es el bien común local y atención de asuntos, problemas y necesidades colectivos de sus habitantes.

¹⁰ Mediante la *Ley 81-2017*, se transfirieron las funciones de la Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales (OCAM) a la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

El sistema gubernamental está compuesto por dos poderes: el Ejecutivo y el Legislativo. El alcalde, como funcionario ejecutivo, ejerce las funciones administrativas, y es electo cada 4 años en las elecciones generales de Puerto Rico. La Legislatura Municipal ejerce las funciones legislativas y está compuesta por 17 miembros, quienes también son electos en dichas elecciones.

Los **anejos 1 y 2** contienen una relación de los funcionarios principales del Municipio y de la Legislatura Municipal que actuaron durante el período auditado.

El Municipio, para ofrecer sus servicios, cuenta con las siguientes dependencias: Arte y Cultura, Cumplimiento y Planificación Ambiental, Desarrollo Económico y Turismo, Desarrollo Social Comunitario, Diseño Urbano y Desarrollo de Proyectos, Desarrollo Integral de las Mujeres, Manejo de Emergencias y Administración de Desastres, Operaciones y Ornato, Permisos, Planificación y Ordenación Territorial, Policía y Seguridad Pública, Recreación y Deportes, Salud, Sistema Educativo Municipal Integrado y Vivienda.

La estructura organizacional está compuesta por las oficinas del alcalde, Administración de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, Asuntos Legales, Auditoría Interna, Finanzas Municipales, Gerencia y Presupuesto, Prensa, Comunicaciones y Protocolo, Secretaria Municipal, Servicios al Ciudadano, y Oficina de Sistemas de Información (OSI).

La OSI se creó como una unidad administrativa de apoyo a la Rama Ejecutiva del Municipio. Ofrece servicios relacionados con la dirección general, el estudio y desarrollo de sistemas y de servicio al usuario; y cuenta con 22 empleados, supervisados por el director quien le responde a la subadministradora de gerencia gubernamental.

La subadministradora de gerencia gubernamental también supervisa las funciones de la oficina de Finanzas Municipales. Esta oficina tiene la responsabilidad de preintervenir y procesar los desembolsos, la contabilidad de las asignaciones y obligaciones, la administración de los fondos estatales delegados, entre otros.

El presupuesto general aprobado del Municipio en los años fiscales del 2019-20 al 2021-22, ascendió a \$627,209,868; \$627,630,907, y \$670,033,933, respectivamente. En estos años fiscales, a la OSI se le aprobó un presupuesto de \$3,514,727, \$3,717,529 y \$3,558,004, respectivamente.

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

Comunicación con la gerencia

Mediante correo electrónico del 1 de septiembre de 2023, remitimos el borrador de este *Informe* al Hon. Miguel A. Romero Lugo, alcalde; y el borrador del **Hallazgo** a la Sra. Carmen Yulín Soto Cruz, exalcaldesa.

El alcalde remitió sus comentarios mediante carta del 28 de septiembre de 2023; y la exalcaldesa, mediante carta del 18 de septiembre de 2023. Sus comentarios se consideraron en la redacción final de este *Informe* y algunos se incluyen en el **Hallazgo**.

Control interno

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

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

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

En el **Hallazgo** se comentan las deficiencias de control interno 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.

Alcance y metodología

La auditoría cubrió del 5 de diciembre de 2019 al 31 de agosto de 2022. En algunos aspectos se examinaron transacciones 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 empleados, funcionarios y exfuncionarios, contratista; exámenes y análisis de informes y de documentos generados por la entidad o por fuentes externas; pruebas y análisis de procedimientos de control interno, y de otros procesos; y confirmaciones de información pertinente.

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

Evaluamos la confiabilidad del archivo de pagos *MSJ-AP-Check Register Facturas Inf Contable Auditores*, (Registro de Cheques) obtenido del sistema Oracle E- Business Suite, que contiene las transacciones de pago realizadas por el Municipio a los proveedores, mediante cheques y transacciones electrónicas. Como parte de dicha evaluación, entrevistamos a los funcionarios con conocimiento del sistema y de los datos; realizamos pruebas electrónicas para detectar errores evidentes de precisión e integridad; y revisamos la documentación e información existente sobre los datos y el sistema que los produjo.

Determinamos que los datos eran suficientemente confiables para este *Informe*.

Informes anteriores

Anteriormente publicamos los informes de auditoría *TI-23-04* sobre el resultado del examen realizado a los sistemas de información computadorizados, en cuanto al sistema de multas y el control de acceso al sistema financiero y el *TI-23-07* sobre el resultado del examen realizado de una compra de tabletas para el programa HeadStart y Early Head Start. Los mismos están disponibles en nuestra página en Internet.

Anejo 1 - Funcionarios principales del Municipio durante el período auditado

NOMBRE	PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Hon. Miguel A. Romero Lugo	alcalde ¹¹	11 ene. 21	31 ago. 22
Sra. Carmen Yulín Cruz Soto	alcaldesa	5 dic. 19	31 dic. 20
Sr. Alberto Escudero Morales	vicealcalde ¹²	19 ene. 21	31 ago. 22
Sra. Esperanza Ruiz Ríos	administradora de la ciudad ¹³	5 dic. 19	30 dic. 20
Lcda. Deborah Drahús Capó	subadministradora de Asuntos Programáticos ¹⁴	17 may. 21	31 ago. 22
Lcda. Elvira Cancio Lugo	subadministradora de Gerencia Gubernamental ¹⁵	10 feb. 21	31 ago. 22
Sr. Eduardo Vergara Agostini	subadministrador	5 dic. 19	31 dic. 20
Lcdo. Héctor Rivera Nazario	"	5 dic. 19	31 dic. 20
Sra. Francine Sánchez Marcano	directora del Departamento para el Desarrollo Social Comunitario ¹⁶	11 ene. 21	31 ago. 22
Sr. José Cerra Castañer	director del Departamento para el Desarrollo Social Comunitario	5 dic. 19	31 dic. 20
Sra. Noemí M. Rodríguez Rodríguez	directora de la Oficina de Servicios al Ciudadano ¹⁷	14 ene. 21	31 ago. 22
Sra. Edga M. Hernández Rivera	"	5 dic. 19	31 dic. 20
Sra. Ana M. Delgado Cotto	directora de Finanzas Municipales	5 dic. 19	31 ago. 22

¹¹ El puesto estuvo vacante del 1 al 10 de enero de 2021.

¹² El puesto estuvo vacante del 5 de diciembre de 2019 al 18 de enero de 2021.

¹³ El puesto estuvo vacante del 31 de diciembre de 2020 al 31 de agosto de 2022.

¹⁴ La clase de subadministrador no es una clase exclusiva o específica de Asuntos Programáticos, la cual supervisa entre otras al Departamento para el Desarrollo Social Comunitario. Del 5 de diciembre de 2019 al 31 de diciembre de 2020, estaban designados dos subadministradores que asistían a la administradora de la Ciudad y al vicealcalde en la supervisión de los Asuntos Programáticos. Para el período del 1 al 18 de enero de 2021 no se designó algún supervisor en Asuntos Programáticos. Del 19 de enero al 16 de mayo de 2021, el vicealcalde estuvo a cargo de la supervisión de los Asuntos Programáticos, entre otros.

¹⁵ La clase de subadministrador no es una clase exclusiva o específica de Gerencia Gubernamental, la cual incluye a las oficinas de Sistemas de Información y Finanzas Municipales, entre otras. Del 5 de diciembre de 2019 al 31 de diciembre de 2020, se designaron dos subadministradores que asistían a la administradora de la Ciudad y al vicealcalde en la supervisión de estas oficinas. Para el período del 1 al 18 de enero de 2021 no se designó un supervisor para dirigir el área de Gerencia Gubernamental. Del 19 de enero al 9 de febrero de 2021, el vicealcalde estuvo a cargo de la supervisión de esta área.

¹⁶ El puesto estuvo vacante del 1 al 10 de enero de 2021.

¹⁷ El puesto estuvo vacante del 1 al 13 de enero de 2021.

NOMBRE	PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Sr. Martín Jiménez Morales	director de la Oficina de Sistemas de Información ¹⁸	11 ene. 21	31 ago. 22
Sr. Javier Robles Pérez	"	20 ene. 20	30 dic. 20
Sra. Esperanza Ruiz Ríos	directora de la Oficina de Sistemas de Información	5 dic. 19	1 ene. 20

¹⁸ El puesto estuvo vacante del 1 al 10 de enero de 2021 y del 2 al 19 de enero de 2020.

Anejo 2 - Funcionarios principales de la Legislatura Municipal durante el período auditado

NOMBRE	PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Hon. Gloria I. Escudero Morales	presidenta	11 ene. 21	31 ago. 22
Hon. Marco Antonio Rigau Jiménez	presidente	5 dic. 19	10 ene. 21
Lcda. Gladys A. Maldonado Rodríguez	secretaria	11 ene. 21	31 ago. 22
Lcda. Natalia Kerr Giannoni	" ¹⁹	5 dic. 19	11 ene. 21

¹⁹ Del 27 de diciembre de 2021 al 7 de enero de 2022, la Lcda. Vanessa Y. Jiménez Cuevas fungió como secretaria interina. Además, la licenciada Kerr Giannoni accidentalmente asumió la presidencia de la sesión inaugural de la legislatura entrante, celebrada el 11 de enero de 2021.

Anejo 3 - Metodología utilizada para la encuesta

Examinamos el documento *Escenarios de Práctica* del sistema automatizado de servicios al ciudadano provisto por la compañía contratada, y que incluía evidencia de los usuarios con acceso configurado. Luego de identificadas estas cuentas, excluimos las cuentas de exempleados o las de empleados sin acceso a un correo electrónico en la red del Municipio; y preparamos y enviamos electrónicamente una encuesta a ocho usuarios con cuenta creada en este sistema. Esto, con el fin de evaluar la utilización, el funcionamiento y el beneficio percibido del sistema automatizado de servicios al ciudadano.

Mediante la encuesta confirmamos, entre otros, lo siguiente:

- el acceso que tuvieron al sistema;
- la participación en el adiestramiento;
- la utilización y problemas confrontados con el uso del sistema;
- el funcionamiento percibido de la aplicación.

Recibimos respuestas, entre el 19 de mayo y 6 de junio de 2022, de siete de los ocho²⁰ empleados encuestados, los cuales laboraban en San Juan a Tu Servicio, Obras Públicas, Administración, Servicios Especiales, Cumplimiento Ambiental, Centro de Adopción de Animales, e Infraestructura.

En el desarrollo de la encuesta, tomamos medidas para garantizar la precisión y confiabilidad de las respuestas; esto, para asegurar que las preguntas fueran claras, exhaustivas e imparciales, y minimizar la carga a los encuestados.

²⁰ Una de estos ocho encuestados no contestó, porque alegó que su trabajo no está relacionado con lo solicitado. Aunque el documento provisto por la compañía contratada establecía que pertenecía a San Juan a Tu Servicio.

Fuentes Legales

Leyes

Ley 81 de 1991, *Ley de Municipios Autónomos de Puerto Rico. (Ley de Municipios de 1991)*. 30 de agosto de 1991.

Ley 107-2020, *Código Municipal de Puerto Rico. (Código Municipal de 2020)*. 14 de agosto de 2020.

Órdenes ejecutivas

Orden Ejecutiva OE-2020-023. [La Fortaleza]. Para viabilizar los cierres necesarios gubernamentales y privados para combatir los efectos del coronavirus (COVID-19) y controlar el riesgo de contagio en nuestra isla. 15 de marzo de 2020.

Reglamentación

Reglamento para la Administración Municipal de 2016. (Reglamento Municipal de 2016). [Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales]. 19 de diciembre de 2016.

Reglamento para el Trámite y Formalización de Contratos del Municipio de San Juan. (Reglamento). [Municipio de San Juan]. 21 de mayo de 2008.



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

Dichos principios se incluyen en la Carta Circular OC-18-19 del 27 de abril de 2018 y este folleto.



QUERELLAS

Apóyenos en la fiscalización de la propiedad y de los fondos públicos.

 1-877-771-3133 | (787) 754-3030, ext. 2803 o 2805

 querellas@ocpr.gov.pr

Las querellas sobre el mal uso de la propiedad y de los fondos públicos pueden presentarse, de manera confidencial, personalmente, por correo o teléfono o mediante correo electrónico. Puede obtener más información en la página de Internet de la Oficina, sección Queréllese.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

 105 Avenida Ponce de León Hato Rey, Puerto Rico

 PO Box 366069 San Juan, Puerto Rico 00936-6069

 (787) 754-3030  (787) 751-6768

 www.ocpr.gov.pr  ocpr@ocpr.gov.pr

SÍGANOS

Le invitamos a mantenerse informado a través de nuestra página de Internet y las redes sociales.

