



INFORME ESPECIAL

OIG-IE-23-002

Estudio en la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (ACAA) sobre la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental en relación con el trámite de las reclamaciones por pérdidas de ingresos por incapacidad y el tiempo que les tomó resolverlas, en cumplimiento con la Ley Núm. 111-2020, según enmendada, conocida como la “*Ley de Protección Social por Accidentes de Vehículos de Motor*”.

9 de septiembre de 2022

TABLA DE CONTENIDO

	PÁGINA
RESUMEN EJECUTIVO	2
INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD.....	3
BASE LEGAL.....	3
OBJETIVOS.....	4
ALCANCE Y METODOLOGÍA.....	4
INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO.....	5
RESULTADOS DEL ESTUDIO	6
HALLAZGOS	13
COMUNICACIÓN GERENCIAL.....	16
RECOMENDACIONES	16
CONCLUSIÓN	17
APROBACIÓN	17
INFORMACIÓN GENERAL	18

RESUMEN EJECUTIVO

El Área de Pre-Intervención y Exámenes de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico (en adelante, OIG), en su labor preventiva, realizó un estudio en la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (en adelante, ACAA), a los fines de evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental, en relación con el trámite de las reclamaciones por pérdidas de ingresos por incapacidad y el tiempo que les tomó resolverlas.

Los resultados del estudio realizado arrojaron que, el 93% (79) de las 85 solicitudes evaluadas, relacionadas al beneficio por pérdida de ingresos, fueron radicadas en el tiempo establecido y un 7% de las reclamaciones (6) no fueron radicadas a tiempo, sin embargo, estaban debidamente justificadas. En el 72% de las 85 reclamaciones evaluadas (61), el cómputo del primer pago cumplió con los 16 días establecidos en la reglamentación; el 28% (23) de las solicitudes restantes reflejaban entre 1 a 30 días en exceso al tiempo establecido, no obstante, dichos excesos estaban justificados conforme lo establecido en la reglamentación. En 1% (1) de las reclamaciones no se efectuó pago ya que el reclamante no cualificaba para el beneficio por pérdida de ingreso por incapacidad. Por otra parte, se encontró que **46% (39) de las 85 reclamaciones** evaluadas, no fueron cumplimentadas en todas sus partes por el oficial de reclamaciones. Además, no se había actualizado la política interna relacionada a la reclamación por pérdida de ingresos conforme a la dispuesto en la Ley Núm. 111-2020, según enmendada, conocida como *Ley de Protección Social por Accidentes de Vehículos de Motor* (Ley Núm. 111-2020).

Se remite el presente informe al director ejecutivo de la ACAA, para que luego de evaluar las áreas de oportunidad que se identificaron en el informe, tome las medidas correctivas que estime pertinentes y notifique a la OIG de las acciones tomadas para garantizar el fiel cumplimiento con las leyes y reglamentos que gobiernan su gestión pública.

La OIG está comprometida en fomentar los óptimos niveles de integridad, honestidad, transparencia, efectividad y eficiencia en el servicio público. De igual forma rechaza todo acto, conducta o indicio de corrupción por parte de funcionarios o empleados públicos que inflija sobre la credibilidad del Gobierno de Puerto Rico y sus entidades.

De usted conocer sobre actos que podrían poner en peligro el buen uso de fondos públicos, así como actos que podrían constituir corrupción, puede comunicarse con la OIG a nuestra línea confidencial, 787-679-7979, o a través del correo electrónico a informa@oig.pr.gov.

El presente informe se hace público conforme con lo establecido en la Ley Núm. 15-2017, según enmendada,¹ y otras normativas aplicables.

¹Artículo 9, Ley del Inspector General de Puerto Rico, 3 L.P.R.A. § 8873.

INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

La ACAA es una corporación pública creada en virtud de la Ley Núm. 138 del 26 de junio de 1968, según enmendada, conocida como *Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles*, para administrar un seguro de servicios de salud y compensación única en su clase, creada en Puerto Rico, para beneficiar a las víctimas de accidentes de automóviles y a sus dependientes. Dicha Ley fue derogada mediante la Ley Núm. 111-2020, conocida como *Ley de Protección Social por Accidentes de Vehículos de Motor de 2020*. Esto, con el propósito de establecer una prima obligatoria para los vehículos de motor que transiten por las vías públicas de Puerto Rico.

Los poderes corporativos de la ACAA, y su política en general, son ejercidos por una Junta de Directores (en adelante, Junta) compuesta por cinco miembros, de los cuales dos son *ex officio*, un abogado con, al menos, 7 años de experiencia en el ejercicio de la profesión legal y un doctor en medicina. Los dos miembros *ex officio* son el Comisionado de Seguros y el secretario del Departamento de Transportación y Obras Públicas. Con excepción de los dos miembros *ex officio*, los demás miembros de la Junta son nombrados por el gobernador, con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico. El término del nombramiento o elección de los cinco miembros es de 4 años o hasta que sus sucesores tomen posesión del cargo. La Junta elige uno de sus miembros para actuar como presidente y, a otro, como secretario. El director ejecutivo es nombrado por la Junta, quién es responsable de la administración directa de la corporación de acuerdo con las normas y procedimientos establecidas por esta.

Los recursos para financiar las operaciones de la ACAA provienen, principalmente, de las primas del seguro que anualmente pagan los dueños de los vehículos de motor.

La ACAA cuenta con 9 oficinas regionales ubicadas en Aguadilla, Arecibo, Bayamón, Carolina, Centro Médico, Humacao, Mayagüez, Ponce y San Juan. Los beneficios que provee la ACAA incluyen pagos por reclamaciones por pérdidas de ingresos por incapacidad, servicios médico-hospitalarios, servicios quiroprácticos, desmembramiento, muerte y gastos funerales.

La estructura organizacional de la ACAA se compone de los departamentos de Informática, Recursos Humanos y Relaciones Laborables, Finanzas, Planificación y Presupuesto, Operaciones, Asuntos Médicos y Relaciones con Proveedores, Servicios Generales, Compras y Asuntos Legales. El Departamento de Compras incluye Propiedad Mueble y el Almacén. El Departamento de Finanzas, Planificación y Presupuesto incluye Contabilidad General, Presupuesto, Contabilidad Financiera, Inversiones, Recobro, y Pre intervención y Facturación Médica.

BASE LEGAL

El presente informe se emite en virtud de los Artículos 7, 8, 9 y 17 de la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, conocida como la *Ley del Inspector General de Puerto Rico*.

OBJETIVOS

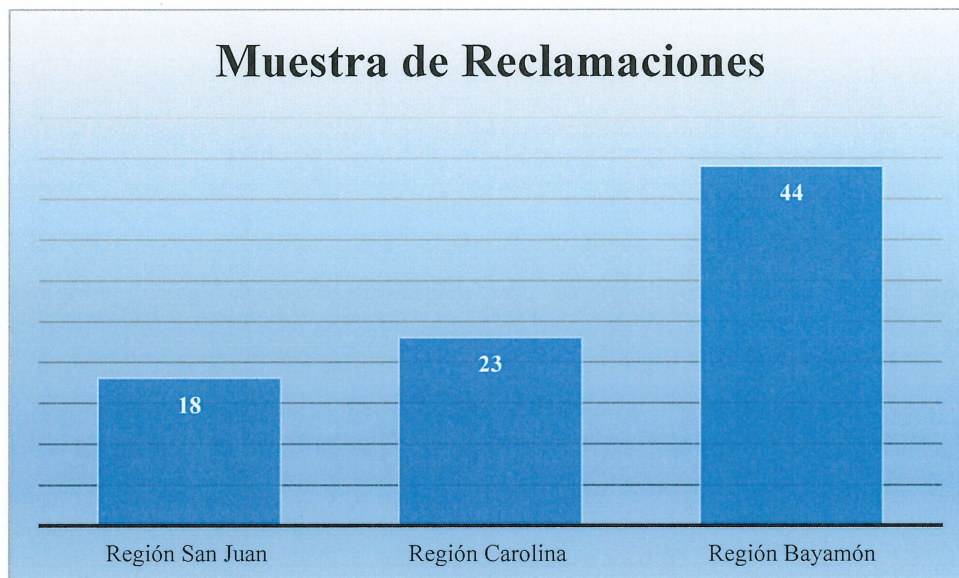
El estudio estuvo dirigido a evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental de la ACAA en relación con el trámite de las reclamaciones por pérdidas de ingresos por incapacidad y el tiempo que les tomó resolverlas.

Ello, conforme a los establecido en las siguientes regulaciones:

1. Ley Núm. 138 del 26 de junio de 1968, conocida como *Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles*, derogada y sustituida por la Ley Núm. 111-2020.
2. Ley Núm. 111-2020, conocida como *Ley de Protección Social por Accidentes de Vehículos de Motor*.
3. Reglamento Núm. 9249, *Reglamento para la Ley de Protección Social por Accidentes de Vehículos de Motor* aprobado por la junta del 29 de diciembre de 2020.
4. Políticas y Procedimientos 2015 OP-PP-21, *Compensación por Pérdida de Ingresos por Incapacidad* promulgado el 2 de noviembre de 2015.

ALCANCE Y METODOLOGÍA

El estudio cubrió el período del 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021. De 151 reclamaciones recibidas en las 9 regiones que componen la ACAA, seleccionamos una muestra de un 56% (85) del total de reclamaciones, distribuidas entre las regiones de San Juan (18), Bayamón (44) y Carolina (23).



La metodología utilizada fue la siguiente:

1. Requerimientos de información.
2. Estudio de la reglamentación y leyes aplicables a la ACAA.
3. Entrevistas a funcionarios y empleados, con la responsabilidad de atender los casos de pérdida de ingresos por incapacidad, para obtener información y documentar el trámite de las reclamaciones de pérdidas de ingreso por incapacidad.
4. Preparación y revisión de flujogramas de procesos, informes y narrativas.
5. Preparación de hojas de trabajo para verificar el cumplimiento con las fechas establecidas en la reglamentación para atender las reclamaciones.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO

El reclamante tiene 15 días para solicitar el beneficio, a partir de la fecha del accidente. Este trámite requiere que el reclamante visite las oficinas de la ACAA para solicitar el beneficio de pérdida de ingresos por incapacidad. Este es atendido por un oficial de reclamaciones (oficial) quien le cumplimenta la Forma 300-184, *Solicitud de Beneficios de Compensación por Pérdida de Ingresos por Incapacidad* y la Forma ACAA 300-210, *Autorización para Divulgar Información*. Luego de cumplimentar dichos formularios, estos deben ser firmados por el oficial y el reclamante.

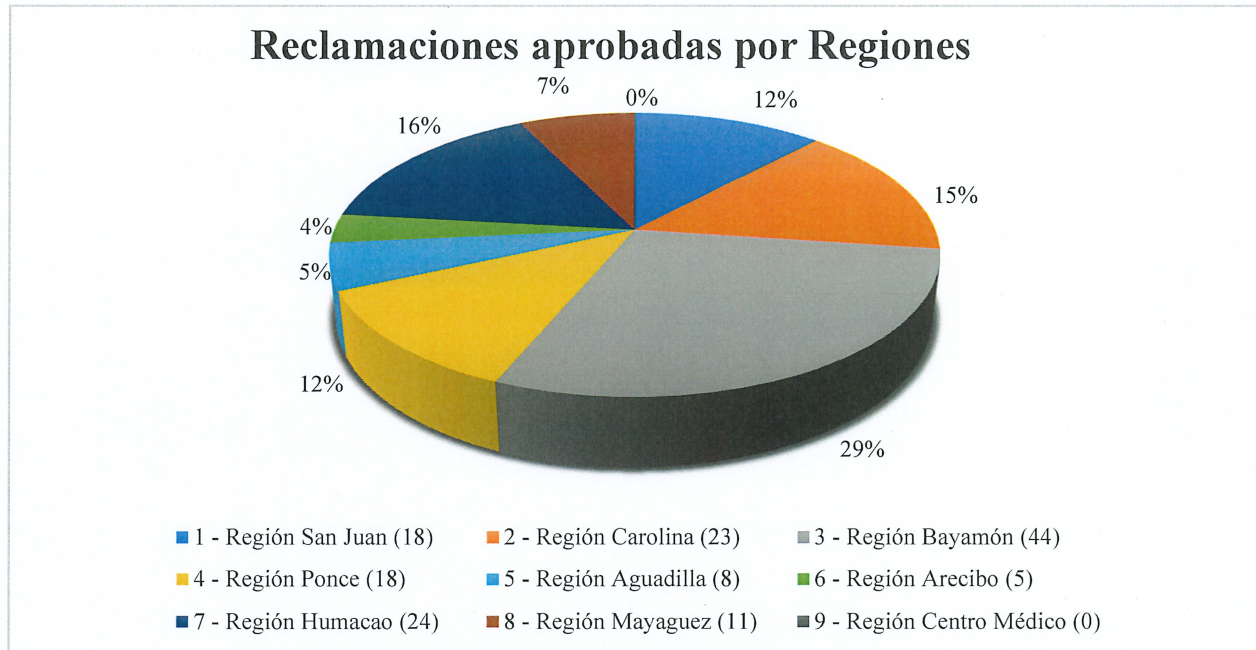
El oficial le entrega la Forma 300-37, *Solicitud de Documentos*, mediante la cual se le requiere al reclamante, entre otras cosas, evidencia de sus ingresos anteriores al accidente para establecer la cantidad, origen y la naturaleza de los mismos. El reclamante tiene 60 días para suministrar dicha información.

El oficial le entrega al reclamante la Forma 200-168, *Determinación Médica de Incapacidad* para que sea cumplimentado por el médico de tratamiento referido por la ACAA. El médico cumplimenta el documento en su totalidad y lo devuelve en un sobre cerrado a la Región. Una vez el reclamante entrega el formulario cumplimentado, es entregado al oficial y este lo digitaliza en el sistema para que sea examinado y aprobado por el director médico de la ACAA. Luego de ser aprobado por el director médico, la oficina de finanzas realiza el cómputo correspondiente y luego el desembolso.

La ACAA cuenta con el Sistema de Administración y Manejo de Reclamaciones y Beneficios (en adelante, Sistema ACAA-21) que contiene, entre otra información, las reclamaciones de los lesionados en accidentes automovilísticos. En dicho sistema se registra todo el proceso desde la radicación de la reclamación por el lesionado hasta el desembolso de los beneficios otorgados.

Para propósitos de cumplir con el objetivo de este estudio, la OIG utilizó la información incluida en el Sistema ACAA-21 y, cuando fue necesario, se revisaron los expedientes físicos.

Entre el 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021 la ACAA adjudicó y pagó 151 reclamaciones de pérdidas de ingresos por incapacidad en sus 9 regiones. De estas, 18 pertenecen a la región de San Juan, 23 a la región de Carolina, 44 a la región de Bayamón, 18 a la región de Ponce, 8 a la región de Aguadilla, 5 a la región de Arecibo, 24 a la región de Humacao y 11 a la región de Mayagüez. En el Centro Médico de Puerto Rico y el Caribe se reciben los lesionados en el momento del accidente y luego los refieren a la región más cercana a su residencia.



RESULTADOS DEL ESTUDIO

A continuación, detallamos los resultados del estudio realizado:

Resultado 1 – Evaluación del término para radicar la reclamación inicial de notificación del accidente

Para verificar el cumplimiento con la ley y la reglamentación aplicable, preparamos una hoja de trabajo, en la cual comparamos la fecha del accidente con la fecha de radicación de la reclamación en el Sistema ACAA-21. El resultado fue la siguiente:

1. El 93% (79) de las reclamaciones fueron radicadas en el tiempo establecido.
2. El 7% (6) de las reclamaciones, aunque no fueron radicadas en el tiempo establecido, los reclamantes sufrieron traumas severos a causa del accidente lo que no le permitió radicar la solicitud en el tiempo establecido por la reglamentación. Sin embargo, la ACAA evaluó las causas que impidieron que el reclamante no radicara a tiempo y aprobó las mismas. Dichas evaluaciones son cónsonas con la ley y la reglamentación aplicables.

Según ilustrado, 79 reclamaciones fueron radicadas dentro del término de 15 días calendarios establecidos en la reglamentación. Las restantes 6 reclamaciones, aunque no se radicaron en el tiempo reglamentario, estaban debidamente justificadas.



En el Artículo 8 *Reclamaciones*, incisos B y E de la Ley Núm.111-2020, se establece que:

B. Que toda persona con derecho a reclamar un servicio y beneficio bajo esta ley deberá radicar su reclamación ante la Administración dentro de los quince (15) días calendarios, contados a partir de la fecha del accidente, incluyendo el número de querrela del accidente provisto por el Negociado de la Policía de Puerto Rico.

E. Que el incumplimiento de lo dispuesto en los incisos precedentes, podrá ser causa suficiente para que la Administración deniegue los servicios y beneficios provistos por esta Ley, a menos que el reclamante demuestre justa causa por el incumplimiento con los términos aquí dispuestos. [Énfasis nuestro]

En el Artículo IX, Inciso 7 de la *Política y Procedimientos de Compensación por Pérdida de Ingresos por Incapacidad Núm. 2015-OP-PP-21* (Política Núm. 2015-PO-PP-21) del 2 de noviembre de 2015, establece lo siguiente:

El Oficial de Reclamaciones evaluará la Determinación Médica de Incapacidad, Forma ACAA 200-168, y determinará, de acuerdo con la Política Médica, si se consultará el diagnóstico o no con el Departamento de Asuntos Médicos, según los siguientes parámetros:

- *Diagnósticos que constituyen Incapacidad Total, Continua y Permanente.*

En los siguientes diagnósticos no requerirán autorización del Departamento de Asuntos Médicos por ser diagnóstico de Incapacidad total, continua y permanente:

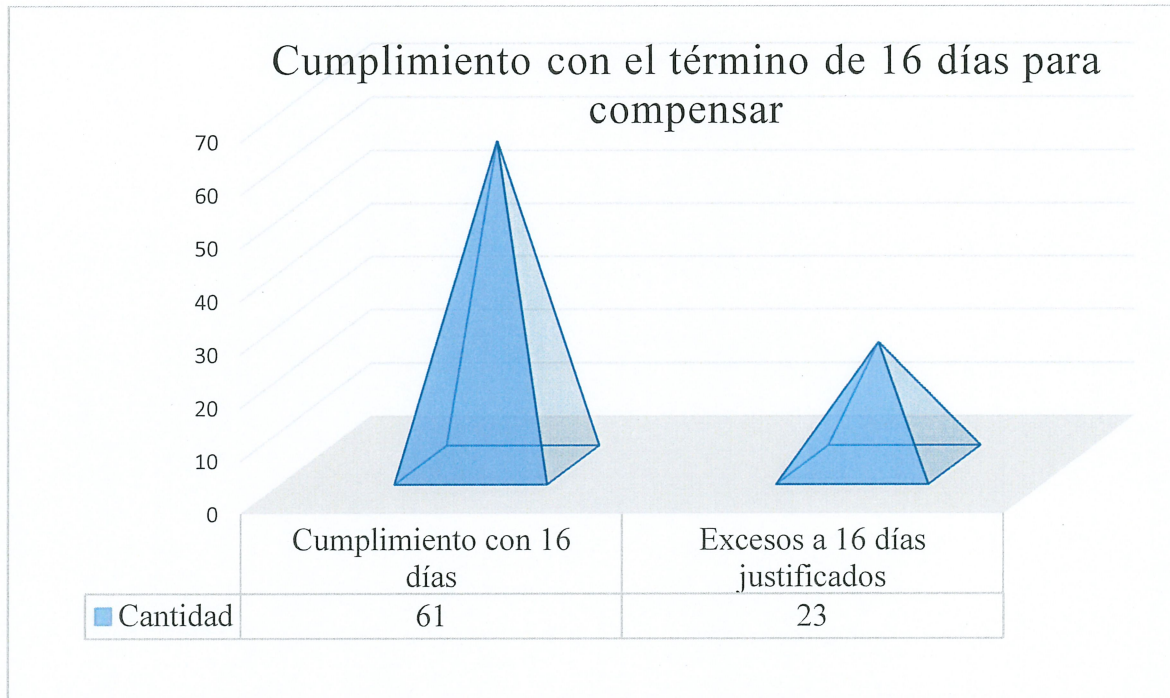
(1) Hemiplejia (2) Paraplejia (3) Cuadriplejia (4) Trauma cerebral severo (5) Amputación de dos extremidades ocurridas dentro de los veinte días siguientes a la fecha del accidente (6) Pérdida del habla (7) Quemaduras dentro de un tercer grado en un 50 % de la superficie corporal y la (8) Pérdida total de visión de ambos ojos.

Resultado 2 – Verificación del tiempo para realizar el primer pago por beneficio de incapacidad por pérdida de ingresos

Para verificar el cumplimiento con la ley y la reglamentación aplicable, comparamos la fecha del accidente con la fecha del período de incapacidad adjudicado. El resultado fue el siguiente:

1. En el 72% (61) de las reclamaciones el cómputo del primer pago cumplió con los 16 días establecidos en la reglamentación aplicable.
2. En el 27% (23) de las reclamaciones la fecha indicada en la hoja de cómputo reflejaba entre 1 a 30 días en exceso de los 16 días establecidos por ley, no obstante, dichos excesos estaban justificados. A continuación, se presenta el detalle sobre los excesos:
 - a. En 9% (8) de las reclamaciones la fecha de cómputo del primer pago refleja de 2 a 30 días sobre los 16, debido a que el lesionado estaba cobrando por concepto de licencia por enfermedad.
 - b. En 2% (2) de las reclamaciones la fecha de cómputo del primer pago reflejó de 3 a 18 días sobre los 16 días establecidos debido a que hubo un error en la fecha indicada en la hoja de cómputo, la cual difería de la indicada en la determinación del director ejecutivo. No obstante, en la verificación de los cheques emitidos se concluyó que se pagó la totalidad de la incapacidad adjudicada y los pagos se realizaron correctamente.
 - c. En 15% (13) de las reclamaciones la fecha de cómputo del primer pago refleja de 1 a 2 días sobre los 16 días establecidos, debido a que la fecha del primer pago fue sábado o domingo.
3. En 1% (1) de las reclamaciones no se efectuó pago ya que el reclamante no cualificaba para el beneficio por pérdida de ingreso por incapacidad.

El diagrama presenta el detalle de los antes expuesto.



En el Artículo 4 – *Beneficios*, Inciso D (c) y (h) de la Ley Núm. 111-2020, establece lo siguiente:

c. Que el beneficio regular de incapacidad que provee en el inciso (D)² no se pagará durante los primeros 15 días siguientes a la fecha en que comience la incapacidad.

h. Que el requisito de sufrir pérdida de ingresos y para tener derecho al cobro de compensación semanal por incapacidad total y continua se considerará establecido, aunque el reclamante continúe recibiendo su salario regular del pago de sus vacaciones regulares acumuladas, considerándose que en tal caso hay una pérdida real de ingresos. Sin embargo, no habrá pérdida de ingresos mientras se continúe recibiendo el salario regular a base de licencia por enfermedad acumulada; en tal caso, la pérdida de ingresos se establecerá únicamente si el lesionado hubiese tenido derecho a liquidar, cobrando en efectivo, la licencia por enfermedad acumulada y no reclamó dicho derecho en algún momento dentro del término de un (1) año a partir de la fecha del accidente, en cuyo caso se contará como acumulado todo el tiempo que el lesionado falte a su trabajo con motivo de las lesiones sufridas en el accidente y entonces se determinará la pérdida de ingresos a tenor con lo efectivamente devengado o dejado de devengar.

² El inciso D – Beneficio de compensación por pérdida de ingreso por incapacidad y compensación por capacidad: reinstalación.

En el Artículo VI - *Descripción del Beneficio*, Inciso A *Empleados*, Apartado 1 de la *Política Núm. 2015-OP-PP-21* establece que el beneficio regular de incapacidad pagadero a los reclamantes no incluirá en el primer pago los primeros quince (15) días siguientes a la fecha del accidente que:

Se comenzará a compensar desde el día 16 contados a partir de la fecha de comienzo de la incapacidad.

Resultado 3 – Evaluación del tiempo de entrega de documentos para el procesamiento de la solicitud de beneficios por pérdida de ingresos

Para determinar si la ACAA cumplió con el período establecido de 60 días se seleccionaron las 85 reclamaciones y se computó el tiempo que transcurrió desde la fecha de radicación de la solicitud o la fecha de consulta del médico libre³ hasta la fecha de la determinación del director ejecutivo de la ACAA. Al cómputo obtenido se le restaron 60 días, como resultado de este ejercicio se determinó que:

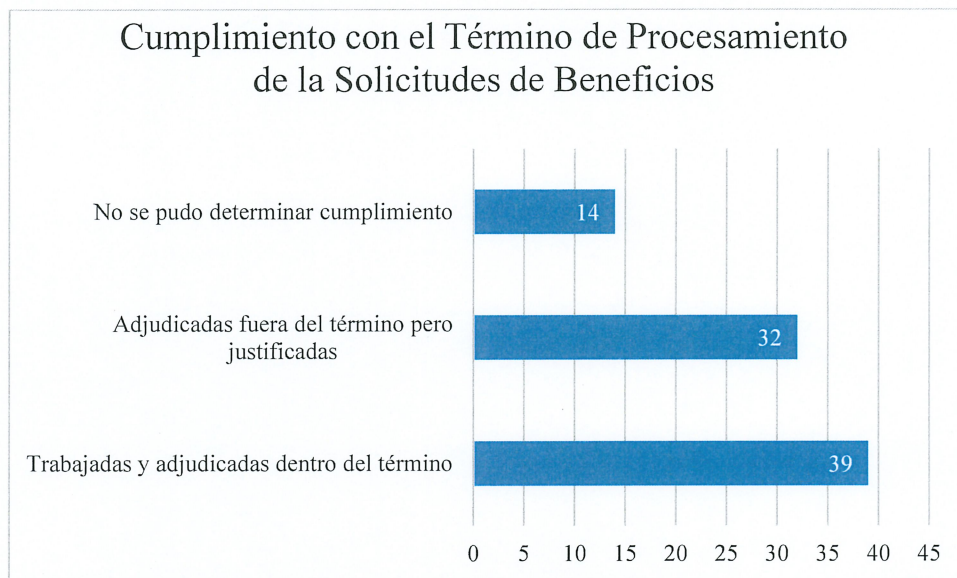
- a. En 46% (39) de las reclamaciones fueron trabajadas y adjudicadas dentro de los 60 días.
- b. En 38% (32) de las reclamaciones se reflejaron tardanzas entre 1 a 991 días. Verificamos las justificaciones de dichas tardanzas y determinamos que estaban de acuerdo con la reglamentación aplicable.

A continuación, se enumeran las justificaciones de las tardanzas:

- En 27% (20) de las reclamaciones se le dificultó al reclamante la obtención de la verificación del empleo.
- En 7% (6) de las reclamaciones el informe policial no estaba al momento de la radicación de la solicitud.
- En 2% (2) de las reclamaciones la certificación del seguro social choferil no se recibió a tiempo.
- En 2% (2) de las reclamaciones hubo problemas técnicos con el sistema.
- En 2% (2) de las reclamaciones la demora se debió a la pandemia COVID que dificultó la obtención de una serie de documentos.

³En los casos donde no se localizó la solicitud o esta no indicaba la fecha de la firma del reclamante se utilizó la fecha de la consulta del médico libre. Este documento certifica la incapacidad del lesionado indicada por el médico externo y por el cual el director ejecutivo autoriza los pagos.

- c. En 16% (14) de las reclamaciones no se pudo determinar si cumplieron con el tiempo ya que 11 no indicaban la fecha y en 3 no se localizó en el sistema la solicitud ni la consulta correspondiente al médico libre.



En el Artículo 8, Inciso D, de la Ley Núm. 111-2020 establece lo siguiente:

Que toda persona con derecho a reclamar un servicio y beneficio bajo esta ley será responsable de someter a la Administración, dentro de los sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de la reclamación, toda la evidencia que sea razonablemente posible obtener en relación con las circunstancias del accidente, incluyendo copia certificada del Informe de Accidente de Tránsito expedido por el Negociado de la Policía de Puerto Rico. Además, presentará a la Administración toda la evidencia que sea razonablemente posible obtener con relación a la pérdida sufrida y cualquier otro dato o evidencia, incluyendo información sobre planes, contratos o pólizas que cubran o puedan cubrir los beneficios provistos por esta Ley, así como cualquier otra evidencia adicional que se le requiera.

Como parte del proceso que debe realizar el reclamante para la obtención de beneficios por pérdida de ingresos se establece que se debe completar el Formulario ACAA 300-184, *Solicitud de Beneficios de Compensación por Pérdida de Ingresos por Incapacidad para Empleados y Patronos Propio*, y que la documentación o evidencia requerida sea entregada en o antes de 60 días calendarios. Según establece el Artículo VIII - *Limitaciones de Cubierta*, Inciso 4 de la Política Núm. 2015-OP-PP-21 establece lo siguiente:

Que si el reclamante no somete la documentación requerida dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha del recibo de la carta de solicitud de documentos, a

menos que demuestre justa causa, por lo cual no le fue razonablemente posible obtener los mismos y que lo hizo tan pronto las circunstancias lo permitieron.

Resultado 4 – Determinación y cómputo del beneficio otorgado por pérdida de ingresos

Para determinar el cumplimiento con lo establecido en la ley se utilizó la hoja del cómputo que se genera en el Sistema ACAA-21, la cual computa cuanto será el beneficio para pagarse semanalmente conforme a la información de salario que registra el oficial de reclamaciones. De la evaluación realizada se determinó que:

1. En 60 % (51) de los casos se pagó \$100, el máximo establecido.
2. En 22% (19) de los casos el pago semanal fue menor al pago máximo de \$100 debido a que el salario devengado por el lesionado era menor al establecido en la ley.
3. En 16% (14) de los casos fueron amas de casas y a estas se le pagó el máximo otorgado por la ley.
4. El 1% (1) de los casos no recibió ningún pago ya que no cualificaba para el beneficio por incapacidad.

El cómputo de los pagos realizados estaba conforme con la reglamentación aplicable. La siguiente tabla⁴ muestra la distribución por compensación por pérdida de ingresos pagada a lesionados.

Compensación Adjudicada por Incapacidad

Compensación semanal pagada	Casos	Compensación semanal pagada	Casos	Total de Casos	Total Pagado Semanal
\$100.00	51	\$65.25	1	52	\$165.25
95.91	1	\$46.00	1	2	\$141.91
93.56	1	\$44.53	1	2	\$138.09
90.63	1	\$40.00	3	4	\$130.63
87.00	2	\$30.00	1	3	\$117.00
75.35	1	\$39.15	1	2	\$114.50
72.50	2	\$25.00	15	17	\$97.50
68.46	1	\$3.45	1	2	\$71.91
		\$0.00	1	1	\$0.00
<u>\$683.41</u>	60	<u>\$293.38</u>	25	<u>85</u>	<u>\$976.79</u>

⁴ Información obtenida de la base de datos provista por la Oficina de Informática del Sistema ACAA-21.

El Artículo 4, Inciso D, 1. (a) – *Beneficio de Compensación* de la Ley Núm. 111-2020, establece lo siguiente:

a. Si dentro de los veinte (20) días calendario, contados a partir de la fecha del accidente, las lesiones recibidas incapacitan a un lesionado que no sea una ama o amo de casa, la Administración pagará a este un beneficio por pérdida de ingreso por incapacidad. Dicho beneficio será equivalente al cincuenta por ciento (50%) del ingreso semanal dejado de percibir por el lesionado sujeto a un máximo de cien dólares (\$100) semanales mientras persista una incapacidad en forma total y continua que le impida llevar a cabo su empleo, ocupación, profesión, negocio propio u otra actividad que produzca ingresos durante las primeras cincuenta y dos (52) semanas a contar desde la fecha del accidente, y al cincuenta por ciento (50%) del ingreso semanal dejado de percibir por el lesionado sujeto a un máximo de cincuenta dólares (\$50) semanales mientras esté incapacitado, durante las cincuenta y dos (52) semanas subsiguientes.

HALLAZGOS

A continuación, se detallan los hallazgos relacionados con las situaciones detectadas durante el estudio.

Hallazgo 1 – Deficiencia en las solicitudes de beneficios de compensación por pérdida de ingresos por incapacidad.

Situación

Una vez el reclamante solicita los beneficios de compensación por pérdida de ingresos por incapacidad, el Oficial de Reclamaciones entrega al reclamante la Forma ACAA 300-184, *Solicitud de Beneficios de Compensación por Pérdida de Ingresos por Incapacidad* para que la cumplimente en todas sus partes. El oficial de reclamaciones revisa que todos los encasillados estén completos, procede a firmar y activa el beneficio de compensación por pérdida de ingresos por incapacidad en el Sistema ACAA-21.

De las 85 reclamaciones, seleccionadas como muestra en este estudio, pertenecientes a las regiones de San Juan, Bayamón y Carolina, los resultados revelaron **que 46% (39) de las solicitudes** no tenían la siguiente información:

Información faltante en Solicitud	Cantidad
a. Fecha en la solicitud	22
b. Firma del oficial de reclamaciones	9
c. Firma del oficial de reclamaciones y fecha en solicitud	7
d. Firma del reclamante y fecha en solicitud	1
Total:	<u>39</u>

Criterio

El Artículo IX, Inciso 3 de la Política Núm. 2015-OP-PP-21, establece lo siguiente:

Que el oficial de reclamaciones revisa que todos los encasillados estén completados, procede a firmar y entregar una copia al reclamante y procede activar el beneficio de compensación por pérdida de ingresos por incapacidad en el Sistema de ACCA-21 de acuerdo a la clasificación del reclamante.

Efecto

La situación comentada puede propiciar la comisión de irregularidades con las reclamaciones de la entidad y que, de estas ocurrir, no se puedan fijar responsabilidades y tomar las medidas correspondientes.

Causa

Las situaciones comentadas se atribuyen a que el oficial de reclamaciones se apartó de las disposiciones citadas al no validar la información requerida en los documentos generados por el Sistema ACAA-21 para realizar las reclamaciones. Además, el supervisor y el director regional no supervisaron las funciones de los oficiales de reclamaciones para que los formularios fuese cumplimentados en todas sus partes.

Comunicación Gerencial

El director ejecutivo de la ACAA indicó lo siguiente en carta recibida el 10 de agosto de 2022:

... como medida correctiva enviaremos comunicado no solo a las regiones antes mencionadas, sino a todas las regiones, dando recordatorio o instrucciones para

que dichas solicitudes y cualquier otro documento oficial tengan las fechas y firmas correspondientes.

Ver recomendaciones 1 a la 3.

Hallazgo 2 – Falta de actualización de la política interna relacionada a la reclamación por pérdida de ingresos

Situación

Con el propósito de poner en vigor las disposiciones de su ley creadora, el 2 de noviembre de 2015 la ACAA emitió la Política Núm. 2015-OP-PP-21 *Política y Procedimientos de Compensación por Pérdida de Ingresos por Incapacidad* del 2 de noviembre de 2015. Dicha política y procedimientos establecen las normativas a seguir en las oficinas regionales, en cuanto a documentos, evaluación e investigación requeridos para determinar si un reclamante cualifica para recibir los beneficios de compensación por pérdida de ingresos por incapacidad.

Dicha Política no había sido actualizadas para atemperarla a los cambios surgidos mediante la aprobación de la Ley Núm. 111-2020.

Criterio

La situación comentada es contraria al Artículo 12, Inciso C de la Ley Núm. 111-2020, que establece que:

La Junta adoptará reglas para su organización y funcionamiento interno, y aprobará y hará que se promulguen los reglamentos necesarios para poner en vigor las disposiciones de esta Ley, de conformidad con las disposiciones de la Ley 38-2017, según enmendada, conocida como la “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico”, o por cualquier ley sucesora o subsiguiente sobre el mismo asunto.

En el Artículo 2 (f) de la Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, según enmendada, conocida como *Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico* se establece que:

La política del Gobierno de Puerto Rico con relación al control y la contabilidad de los fondos y propiedad públicos será:

(f) que exista un control previo de todas las operaciones del Gobierno dentro de cada dependencia o entidad corporativa para que sirva al jefe de la dependencia o entidad corporativa en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado...

Efecto

La situación comentada puede dar lugar a que se realicen los procesos de reclamaciones sin cumplir con lo dispuesto en la Ley. Además, no le permite a los empleados y funcionarios contar con la reglamentación actualizada y propicia el uso y promoción de prácticas y procedimientos obsoletos que no adelantan la política pública de la entidad.

Causa

Lo comentado anteriormente se puede atribuir a que no se revisaron los procesos en el tiempo establecido por la Ley Núm. 38 de 30 de junio de 2017, según enmendada, conocida como la “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico”.

Comunicación Gerencial

El director ejecutivo de la ACAA indicó lo siguiente en carta recibida el 10 de agosto de 2022:

... que dicha política está siendo actualizada por el personal de nuestra Oficina de Operaciones y que será sometida al Comité de Políticas, Procedimientos y Reglamentación para la eventual aprobación. No obstante, indicamos que no ha habido ninguna repercusión con la política que está vigente.

Ver recomendaciones 1 y 4.

COMUNICACIÓN GERENCIAL

El borrador de los hallazgos de este estudio se sometió para comentarios mediante carta del 3 de agosto de 2022, al director ejecutivo de la ACAA. El director ejecutivo sometió sus comentarios a los hallazgos mediante carta del 10 de agosto de 2022.

Los comentarios recibidos se consideraron en la redacción final de este informe.

La OIG está comprometida con velar que las recomendaciones sean debidamente cumplimentadas e implantadas y continuará trabajando con la ACAA en aras de continuar promoviendo una sana administración.

RECOMENDACIONES

A la Junta de Directores de ACAA

1. Asegurarse que el director ejecutivo cumpla con las recomendaciones 2 y 3 de este informe.

Al director ejecutivo de la ACAA

-
2. Asegurarse que los directores regionales ejerzan una supervisión eficaz de los oficiales de reclamaciones para que revisen que todas las solicitudes de las reclamaciones estén cumplimentadas en todas sus partes, según se describe en la normativa interna *Política Núm. 2015-OP-PP-21*. **(Ver Hallazgo 1)**.
 3. Comunicar la nueva normativa adoptada y readiestrar al personal relacionado a los procesos de recibo, manejo, canalización y aprobación de solicitudes de reclamaciones, para asegurar el entendimiento del proceso y la calidad esperada en la ejecución de las tareas mencionadas. **(Ver Hallazgo 1)**
 4. Actualizar y someter para la aprobación de la Junta de Directores, la Política Núm. 2015-OP-PP-21. **(Ver Hallazgo 2)**.

CONCLUSIÓN

El estudio realizado y la información recopilada del proceso de reclamación de beneficios por pérdida de ingresos por incapacidad demostraron que las reclamaciones fueron atendidas de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicable, y las excepciones se encontraban justificadas. No obstante, se le instruye a fortalecer y mejorar los controles internos actualmente establecidos, para asegurar una revisión y aprobación adecuada de las solicitudes, así como, atemperar el procedimiento conforme lo establecido en la Ley Núm. 111-2020. La revisión e implantación de dichos controles internos será responsabilidad de la gerencia; la ejecución y cumplimiento de estos será responsabilidad de todo servidor público de la ACAA relacionado a los mencionados procesos.

APROBACIÓN

El presente informe es aprobado en virtud de los poderes que me han sido conferidos por la Inspectora General en virtud de la Ley Núm. 15-2017, antes citada. Será responsabilidad de los funcionarios, empleados o cuerpo rector del gobierno de cada entidad, observar y procurar por que se cumpla cabalmente con la política pública. De la misma manera, establecer los controles y mecanismos adecuados para garantizar su cumplimiento. Será el deber, además, de cada uno de estos y de los demás funcionarios y servidores públicos, el poner en vigor las normas, prácticas y estándares que promulgue la OIG, así como de las recomendaciones, medidas y planes de acción correctiva que surjan de las evaluaciones.

Hoy, 9 de septiembre de 2022, en San Juan, Puerto Rico.



Vanessa M. Figueroa Zavala
Sub-Inspectora General



Ivelisse Rivera García
Directora del Área de
Pre-Intervención y Exámenes

INFORMACIÓN GENERAL

Misión

Consolidar los recursos y esfuerzos del Gobierno de Puerto Rico, para promover una sana administración pública y mediante una preintervención efectiva, el óptimo funcionamiento de sus instituciones.

Visión

Servir como entidad gubernamental reconocida a nivel local e internacional y lograr a través de auditorías internas y acciones preventivas, el funcionamiento efectivo y eficiente de los fondos y de la propiedad pública del Gobierno de Puerto Rico.

Confidencias

La Oficina del Inspector General tiene el compromiso de promover una sana administración pública. Por lo que, cualquier persona que tenga información sobre un acto irregular o falta de controles internos en las operaciones de la Rama Ejecutiva, puede comunicarse a la OIG a través de:

- Línea de Consultas: 787-679-7979
- Correo electrónico: informa@oig.pr.gov
- Página electrónica: www.oig.pr.gov/informa

Contactos



PO Box 191733 San Juan, PR 00919-1733



Ave Arterial Hostos 249 Esquina Chardón Edificio ACAA Piso 7, San Juan, Puerto Rico



787-679-7997



consultas@oig.pr.gov



www.oig.pr.gov