

INFORME ESPECIAL

OIG-IE-24-004



Oficina del
Inspector General
Gobierno de Puerto Rico

Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada

Estudio a los fines de evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental, de conformidad con el manejo de tiempo para atender y solucionar peticiones presentadas por los envejecientes o personas relacionadas a estos y otras funciones delegadas a la entidad.

24 de agosto de 2023



TABLA DE CONTENIDO

	PÁGINA
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD	2
BASE LEGAL	4
OBJETIVOS	4
ALCANCE Y METODOLOGÍA	5
INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO	5
RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	7
HALLAZGOS.....	17
COMUNICACIÓN GERENCIAL	22
RECOMENDACIONES.....	23
CONCLUSIÓN.....	24
APROBACIÓN.....	24
INFORMACIÓN GENERAL.....	25

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 Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada (en adelante, OPPEA), a los fines de evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental, de conformidad con el manejo de tiempo para atender y solucionar peticiones presentadas por los envejecientes o personas relacionadas a estos.

Surge de la evaluación realizada que OPPEA, recibe una gran cantidad de reclamaciones de ciudadanos solicitando la intervención para atender distintas situaciones que afectan a la población envejeciente. Entre el periodo del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021, la OPPEA registró haber recibido 26,423 peticiones, de las cuales indican que han resuelto un total de 11,261. Las peticiones resueltas se dividen de la siguiente manera: 58% (6,512) de maltrato, 26% (2,902) de explotación financiera, 8% (892) negligencia propia y (858) delitos y 1% (97) restricción de derechos.

Sin embargo, OPPEA canaliza la mayoría de las reclamaciones recibidas, mediante referidos a otras entidades Gubernamentales como la Administración de Familias y Niños (ADFAN), al Departamento de Familia, y la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA).

En algunas instancias se observó que el proceso para completar o cerrar un caso recibido pudo tomar periodos que sobrepasaron los 200 días. De los casos evaluados se identificó que se cerraban por causas como fallecimiento de la persona envejeciente o que el tribunal había una intervención de la Rama Judicial para atender la controversia. Además, la procuradora auxiliar de Protección y Defensa de OPPEA, expresó a la OIG, que la demora del proceso se debe a que existen trámites en las otras agencias que limitan la agilidad de la información.

Por otra parte, del estudio arrojó que la OPPEA no había establecido en sus manuales términos para atender las peticiones presentadas, no contaba con un Oficial Examinador para atender las peticiones que llegaran al foro administrativo, falta de actualización de los reglamentos para cumplir con las disposiciones de la Ley Núm. 147-2019, conocida como *Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad*. Además, de ausencia de documentos relevantes y requeridos según el manual para las peticiones de Cuidado de Larga Duración (CLD).

Del estudio realizado por la OIG y el análisis de las reclamaciones se recogen datos que ponen en descubierto la vulnerabilidad y problemas de las personas de edad avanzada, fatiga de los cuidadores, posibles casos de maltrato institucional en centros de cuidado. La OIG está impedida de divulgar los datos confidenciales que forman parte de las reclamaciones a la OPPEA, no obstante, se recomienda que la OPPEA, conforme a las reclamaciones recibidas pueda realizar un estudio

actualizado de las necesidades que enfrenta la población de edad avanzada, que a su vez, refleje recomendaciones de posible legislación o solicitud de recursos que permitan canalizar esfuerzos de manera efectiva, conforme a las disposiciones el Art. 8 de la Ley Núm.76-2013.

Conforme a lo establecido en *el Reglamento para la Administración del Plan de Acción Correctiva de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico*, el Reglamento Núm. 5 del 13 de noviembre de 2020 y las disposiciones del Artículo 17 de la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, conocida como la *Ley del Inspector General de Puerto Rico*, la OIG remite el presente informe a la autoridad nominadora para que tome las medidas correctivas necesarias y notifique a la OIG de las acciones tomadas para garantizar el fiel cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.

La OIG está comprometida en fomentar niveles óptimos 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 informa@oig.pr.gov o a través de nuestra página electrónica www.oig.pr.gov/informa.

El presente informe se hace público conforme con lo establecido en el Artículo 9 de la Ley Núm. 15-2017¹ y otras normativas aplicables.

INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

La OPPEA se creó mediante la Ley Núm. 203-2004, según enmendada, conocida como *Ley de la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada*. Esta Ley fue derogada mediante el Capítulo IV, Artículo 17 Plan de Reorganización 1, Plan de Reorganización de las Procuradurías, del 22 de junio de 2011² se creó la Oficina del Procurador de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad.

Mediante la Ley Núm.76-2013, conocida como, *Ley del Procurador de las Personas de Edad Avanzada del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*³ se creó la nueva OPPEA como una entidad jurídica independiente y separada de cualquier otra agencia o entidad pública. Esta es responsable, entre otras cosas, de servir como instrumento de coordinación para atender y viabilizar la solución de los problemas, las necesidades y los reclamos de las personas de edad avanzada en las áreas de

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

² Mediante dicho Plan se creó la Oficina de Administración de las Procuradurías y se consolidaron las siguientes procuradurías: la Oficina del Procurador de la Salud, la Oficina de Procurador de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad, la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos y la Oficina del Procurador de los Veteranos.

³ La Ley Núm. 76-2013 dejó sin efecto el Plan de Reorganización de las Procuradurías del 22 de junio de 2011.

educación, salud, empleo, derechos civiles y políticos, de la legislación social, laboral y contributiva, de vivienda, de transportación y de cultura. Además, tiene la responsabilidad de establecer y llevar a cabo un programa de asistencia, orientación y asesoramiento para la protección de los derechos de las personas de edad avanzada.

Por otro lado, está encargada de fiscalizar, investigar, reglamentar, planificar y coordinar con las agencias públicas y/o entidades privadas el diseño y desarrollo de los proyectos encaminados a atender las necesidades de la población de edad avanzada en armonía con la política pública enunciada en virtud de esta Ley, de la Ley Pública Federal Núm. 89-73 de 14 de julio de 1965, según enmendada conocida como *Older Americans Act of 1965*⁴ y de la Ley Núm. 121 de 12 de julio de 1986, según enmendada, conocida como *Carta de Derechos de las Personas de la Edad Avanzada*⁵.

La OPPEA es dirigida por una procuradora nombrada por el gobernador, con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico, por un término de 10 años y hasta que su sucesor o sucesora sea nombrado y tome posesión del cargo.

La Unidad de Protección y Defensa de los Derechos de las Personas de Edad Avanzada de la OPPEA es la unidad encargada de velar por el cumplimiento de las leyes estatales y federales que protegen los derechos de las personas de edad avanzada. Entre sus funciones principales se encuentran:

- Proveer un sistema efectivo de información, seguimiento y asistencia para el beneficio de personas de edad avanzada y otros sectores de la comunidad.
- Recibe, canaliza y resuelve peticiones de maltrato y violación de derechos.
- Coordina y ofrece charlas educativas y adiestramientos dirigidos a entidades privadas o gubernamentales y organizaciones de personas de edad avanzada.

El nivel asesor lo constituyen la Oficina de Auditoría, la Oficina de Evaluación, Estadísticas y Desarrollo de Planes, la Oficina de Administración, la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Asuntos Legales. La fase operacional se desarrolla a través de la Procuraduría Auxiliar de Educación y Relaciones con la Comunidad, la Procuraduría Auxiliar de Programas y la Procuraduría Auxiliar de Protección y Defensa.

Las Agencias de Área en Envejecimiento, Región I – Región Norte (AAE-I) ubicada en San Juan y Región II- Región Sur (AAE-II) ubicada en Ponce constituyen las oficinas administrativas designadas por la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada, para desarrollar a nivel regional un sistema abarcador de servicios integrados y coordinados en beneficio del ciudadano de 60 años o más.

⁴ Mediante esta Ley se reciben fondos federales, los cuales son utilizados en las operaciones de los programas que administran las procuradurías auxiliares de la OPPEA.

⁵ Derogada mediante la Ley Núm. 121-2019, Carta de Derechos y la Política Pública del Gobierno a Favor de los Adultos Mayores.

Además, la OPPEA cuenta con una Oficina Central en San Juan (NC) y 4 oficinas satélites ubicadas en los Municipios de Camuy, Juncos, Guayama y Mayagüez para atender cualquier querrela/petición presentada por una persona de edad avanzada, su tutor o representante autorizado en donde se alegue violación a los derechos provistos en virtud de las leyes estatales y federales relacionadas a esta población.

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 OPPEA en el manejo de tiempo para atender y solucionar peticiones presentadas por los envejecientes o personas relacionadas a estos, otras funciones delegadas a la entidad.

Ello conforme a lo establecido en las siguientes leyes y normativas aplicables:

- Ley Núm. 121-2019, según enmendada, conocida como *Ley de la Carta de Derecho y la Política Pública del Gobierno a favor de los Adultos Mayores*.
- Ley Núm. 76-2013, según enmendada, conocida como *Ley del Procurador de las Personas de Edad Avanzada del Estado Libre Asociado del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*.
- Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como *Ley de Procesos Administrativos Uniforme*.
- Ley Núm. 89 del 14 de julio de 1985, según enmendada, conocida como *Older Americans Act of 1965*.
- Reglamento Núm. 8978 *Reglamento para la Imposición de Multas y Sanciones* promulgado el 19 de julio de 2017.
- Reglamento Núm. 8976 *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos* del 19 de julio de 2019.
- *Manual de Políticas y Procedimientos de la Oficina Estatal del Procurador del Ciudadano de Larga Duración* del 6 de julio de 2016.
- *Manual de Procedimientos de la Procuraduría Auxiliar de Protección y Defensa* de febrero de 2006.

-
-
- *Protocolo de Intervención en situaciones de maltrato o sospecha de maltrato en contra de una persona de edad avanzada de la Oficina del Procurador de la Personas de Edad Avanzada* del 19 de octubre de 2015.

ALCANCE Y METODOLOGÍA

El estudio cubrió el período de 1 de enero al 31 de diciembre de 2021. De las 11,261⁶ peticiones resueltas, se tomó una muestra de 50 recibidas a Nivel Central y la Región I. La misma estaba distribuida en 25 peticiones de Explotación Financiera. Entre estas se seleccionaron 3 del Programa de Cuidado de Larga Duración y 22 del Programa de Protección y Defensa de Comunidad. Las otras 25 peticiones fueron de Maltrato del Programa de Protección y Defensa de Comunidad, entre estas, 14 referidas por el tribunal a OPPEA y 11 recibidas en la OPPEA.

La metodología utilizada fue la siguiente:

1. Requerimiento de información.
2. Estudio de la reglamentación y leyes aplicables a la OPPEA.
3. Entrevistas a funcionarios y empleados, con la responsabilidad de atender las peticiones presentadas en la OPPEA por los envejecientes o personas relacionadas a estos, para obtener información y documentar el manejo de las peticiones presentadas.
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 peticiones.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO

La OPPEA recibe y atiende peticiones de servicios de alegaciones de maltrato en la Procuraduría Auxiliar de Protección y Defensa en el Área de Comunidad o en el Área de Cuidado de Larga Duración (CLD). En el Área de Comunidad las alegaciones de maltrato o sospecha de maltrato y explotación financiera son atendidas mediante llamada, por correo o personalmente, por un auxiliar de seguimiento (auxiliar) o un coordinador. El auxiliar o el coordinador cumplimenta el Anejo 3, *Solicitud de Intervención*⁷ (solicitud), llama a la agencia pertinente que es de primera respuesta para notificarle la situación. La solicitud es firmada por el auxiliar o el coordinador y de ser necesario realizará referidos por escritos a las agencias y archivará en un expediente para este propósito. El Interceptor entrega junto con el expediente al coordinador principal que a su

⁶ Estadístico Global a Nivel Central: Informe estadístico mensual por coordinador de la OPPEA. Información provista el 19 de enero de 2022.

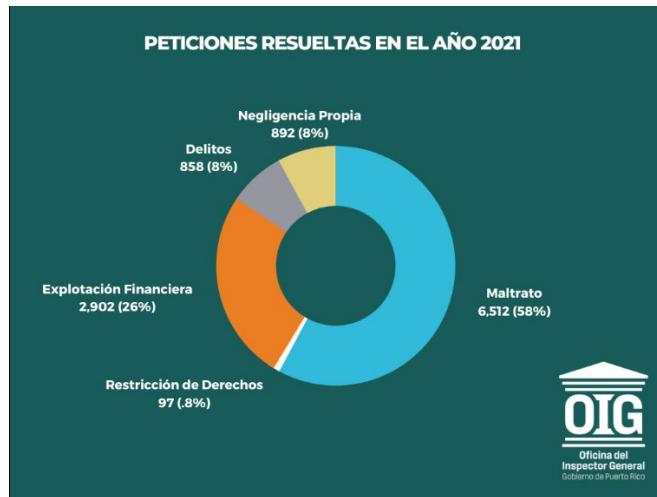
⁷ Protocolo de Intervención en situaciones de maltrato o sospecha de maltrato, maltrato institucional, negligencia y negligencia institucional dirigido a atender a las personas de edad avanzada en comunidad y en establecimientos de Cuidado de Larga Duración de septiembre de 2015.

vez dará instrucciones de la acción correspondiente. La OPPEA cumplimenta el Anejo 4, *Hoja de Referido*¹, para referir el caso a la agencia de primera respuesta para que investiguen o trabajen el mismo. El coordinador atiende la llamada, entrevista a la persona de edad avanzada, testigo y colaterales, establece comunicación directa verbal o escrita con las partes de ser necesario y apropiado los asuntos relacionados a la petición o querrela. Luego de referidos los casos a las agencias de primera respuesta (Departamento de la Familia (DF) y la Administración de Familia y Niños (ADFAN)), el coordinador de la OPPEA recibe de estas las acciones tomadas de los casos referidos. Estas agencias por reglamentación interna tienen un máximo de 60 días para tomar acción sobre el caso referidos y los casos que sean de emergencia tienen que ser atendidos en 24 horas. Aquellos casos donde las agencias después de los términos establecidos no hayan tomado acción, la reglamentación establece que serán evaluados para ser presentados a la Oficina de Asuntos Legales con una recomendación sobre la necesidad de celebrar una vista administrativa o radicación al tribunal. De requerir una vista administrativa la misma es presidida por un Oficial Examinador. No obstante, de requerir el mismo la OPPEA no podría realizar las vistas debido a que no contaba con un oficial examinador⁸ para atender los procesos adjudicativos. En su lugar se estaban coordinando reuniones trimestrales donde participan estas agencias a las que le son referidos las peticiones y se discuten los estatus e incongruencias de los casos. El propósito de las reuniones trimestrales es para no tener que recurrir al foro administrativo y fue un acuerdo entre la OPPEA y ADFAN bajo la resolución Caso Núm. ADM-NC-2017-011 del 6 de diciembre de 2018.

Cuando las peticiones son correspondientes al Área de Cuidado de Larga Duración pueden ser recibidas mediante llamada, por correo o personalmente y atendidas por un auxiliar de seguimiento (auxiliar) o un coordinador de programa (coordinador). El auxiliar o el coordinador cumplimenta el Formulario 1, *Hoja de Cernimiento Programa Ombudsman CLD*, llama a la agencia pertinente que es de primera respuesta para notificarle la situación. La solicitud es firmada por el auxiliar o el coordinador y entregada junto con el expediente a la directora de Programa Ombudsman CLD que a su vez dará instrucciones de la acción correspondiente. El coordinador cumplimenta el Formulario 2, *Referido*, para referir el caso a la agencia de primera respuesta para que investiguen o trabajen el mismo. El coordinador realiza gestiones, visitas y da seguimiento a las agencias según establecidos en la Tabla de Términos para el Manejo de Casos por Categoría (Emergencia 24 horas, Casos de Protección o Permisología 60 días y Peticiones de Estructura 120 días).

Entre el periodo del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021, la OPPEA registró haber recibido 26,423 peticiones, de las cuales indican que han resuelto un total de 11,261. Las peticiones resueltas se dividen de la siguiente manera: 58% (6,512) de maltrato, 26% (2,902) de explotación financiera, 8% (892) negligencia propia y (858) delitos y 1% (97) restricción de derechos.

⁸ Según certificación del 2 de junio de 2022, la directora interina indicó que la OPPEA no contaba con un oficial examinador.



Las 26,423 peticiones que se recibieron, al 24 de noviembre de 2021, 15,162 (57%) quedaron activas. Estas estaban distribuidas entre los siguientes tipos de peticiones: 9,453 (62%) por Maltrato, 2,801 (19%) por Explotación Financiera, 1,534 (10%) por Negligencia Propia, 1,130 (7%) por Delitos y 244 (2%) por Restricción de Derechos.

De las peticiones activa se tomó una muestra de 50 expedientes de reclamaciones a Nivel Central y la Región I -Norte⁹. La misma estaba distribuida en 25 reclamaciones de Explotación Financiera. Entre estas se seleccionaron 3 del Programa de Cuidado de Larga Duración, de los cuales 2 casos fueron atendidos por el tribunal y 22 del Programa de Protección y Defensa de Comunidad. Las otras 25 reclamaciones fueron de Maltrato del Programa de Protección de Comunidad, entre estas, 14 referidas por el tribunal a OPPEA y 11 recibidas en la OPPEA. De la evaluación realizada se determinaron los siguientes resultados:

RESULTADOS DEL ESTUDIO

A continuación, se detallan los resultados del estudio realizado:

Resultado 1 – Tiempo transcurrido desde el recibo de una petición inicial por los envejecientes o personas relacionadas a estos y la primera gestión o solicitud de intervención realizada por la OPPEA

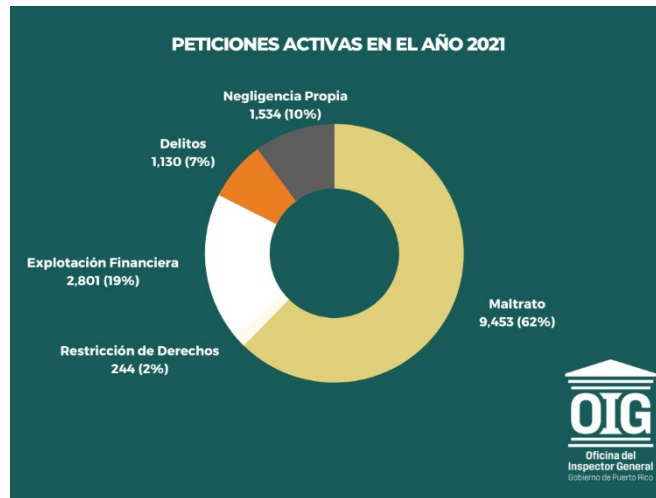
De las 34 peticiones¹⁰ que requerían que la OPPEA realizara una solicitud de intervención inicial, las mismas se realizaron en o antes de 15 días. Estas consistían en 22 peticiones de explotación

⁹ Las Agencias de Área en Envejecimiento, Región I-Norte (AAE-I) y Región II- Sur (AAE-II) constituyen las oficinas administrativas designadas por la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada, para desarrollar a nivel regional un sistema abarcador de servicios integrados y coordinados en beneficio del ciudadano de 60 años o más.

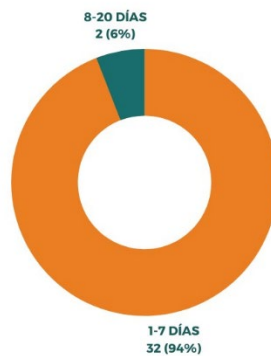
¹⁰ Las restantes querellas 2 fueron atendidas por el tribunal y 14 fueron referidas por el tribunal a OPPEA.

financiera comunidad, 1 petición de explotación financiera cuidado de larga duración (CLD) y 11 peticiones de maltrato comunidad. Se comparó la fecha de radicación y la fecha de la primera gestión o solicitud de intervención. El resultado fue el siguiente:

En el 94% el equivalente de 32 peticiones el tiempo transcurrido fue de 1 a 7 días, 6% el equivalente de 2 peticiones el tiempo transcurrido fue de 8 a 20 días.



DÍAS TRANSCURRIDOS ENTRE LA FECHA DE RADICACIÓN Y EL REFERIDO A LAS AGENCIAS



Comunicación Gerencial

La procuradora de la OPPEA indicó lo siguiente en carta recibida el 18 de mayo de 2023:

El manual¹¹ no establece términos para el recibo y manejo de peticiones el término de 15 días corresponde al procedimiento de investigación de Querellas.

Determinación de la OIG

El resultado prevalece. La situación mencionada se presentó de manera informativa. No presentaron evidencia de tiempos distintos a los que se presentan en los documentos incluidos en los expedientes¹².

Ver recomendaciones de la 1 a la 3.

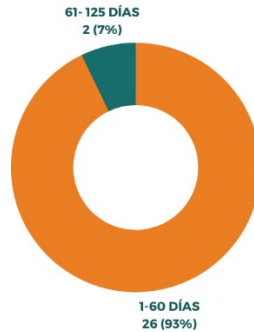
Resultado 2 - Tiempo transcurrido entre la fecha de recibo de petición inicial en OPPEA y la fecha que esta lo refiere a la agencia correspondiente

De 50 peticiones evaluadas, 28 o el (56%) fueron referidas a las siguientes entidades: 15 a la Administración de Familias y Niños (ADFAN), 12 al Departamento de Familia y 1 a la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA). De la evaluación realizada a los expedientes de las peticiones referidas, se observó que el 93% o lo equivalente a 26 peticiones el tiempo transcurrido fue de 1 a 60 días, el 7% o lo equivalente a 2 peticiones el tiempo fue de 61 a 125 días. Es decir, que el tiempo transcurrido entre la fecha de radicación en OPPEA y la fecha que estas fueron referidas a la agencia fluctuaron entre 1 a 123 días (aproximadamente de un 1 día a 4 meses). En promedio el tiempo transcurrido desde que OPPEA recibe la petición y esta es referida es de 20 días.

¹¹ Los manuales que se hace referencia son el *Manual de Procedimientos de la Procuraduría Auxiliar de Protección y Defensa* de febrero de 2006 (Manual de Protección y Defensa) y el *Manual de Políticas y Procedimientos de la Procuraduría Auxiliar de Protección y Defensa* de la Oficina Estatal del Procurador de Cuidado de Larga Distancia (Manual CLD) de julio 2016.

¹² La Ley Núm. 147-2019, *Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para las Personas de la Tercera Edad*, establece cuando el reclamo de un querellante y/o promovente concierna la salud, seguridad y/o bienestar de una Persona de la Tercera Edad, la Agencia vendrá obligada a comenzar el proceso dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que fue instada la petición o reclamación. Por otro lado, la Carta de Derecho establece como objetivo el establecer un orden público e interés social al crear las condiciones necesarias para logra la protección, atención, bienestar y desarrollo de los adultos mayores a partir de los sesenta (60) años. Todas las peticiones comenzaron el proceso dentro de los parámetros establecidos.

DÍAS TRANSCURRIDOS ENTRE LA FECHA DE RADICACIÓN Y EL REFERIDO A LAS AGENCIAS



Comunicación Gerencial

La procuradora de la OPPEA indicó lo siguiente en carta recibida el 18 de mayo de 2023:

Que el manual no establece términos para el recibo y manejo de peticiones, no se dispone un periodo de tiempo para referir a las agencias las solicitudes de servicios recibidas, de resultar necesario.

Determinación de la OIG

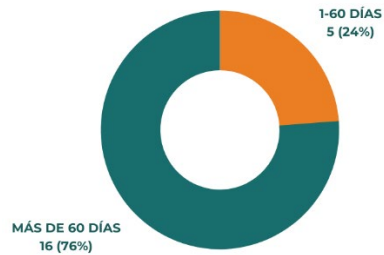
El resultado prevalece. La situación mencionada se presentó de manera informativa. No presentaron evidencia de tiempos distintos a los que se presentan en los documentos incluidos en los expedientes.

Ver recomendaciones de la 1 a la 3.

Resultado 3 - Tiempo transcurrido entre la fecha en que OPPEA refirió los casos y la fecha que estas agencias lo cierran

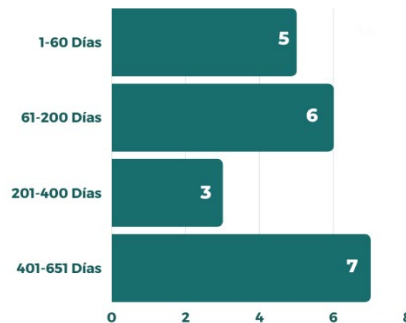
De las 28 peticiones referidas, 7 fueron cerradas por OPPEA previo al cierre de esta por la entidad referida. De las restantes 21 peticiones se observó que el 76% o lo equivalente a 16 peticiones tardan más de 60 días desde que OPPEA refiere la petición al DF y otras agencias y estas son trabajadas y cerradas. Un 24% o el equivalente a 5 son atendidas en menos de 60 días. En promedio las agencias tardan en atender las peticiones referidas 257 días o aproximadamente 8 meses.

DÍAS TRANSCURRIDOS ENTRE REFERIDO Y CIERRE DE LA AGENCIA



Se observó que el 24% o lo equivalente a 5 de las peticiones evaluadas el tiempo transcurrido en cerrarse fue de 1 a 60 días, el 29% o lo equivalente a 6 peticiones el tiempo transcurrido en cerrarse fue de 61 a 200 días, el 14% o lo equivalente a 3 peticiones el tiempo transcurrido en cerrarse fue de 201 a 400 días, el 33% o lo equivalente a 7 peticiones el tiempo transcurrido fue de 401 a 651.

DÍAS TRANSCURRIDOS ENTRE REFERIDO Y CIERRE DE LA AGENCIA



Comunicación Gerencial

La procuradora de la OPPEA indicó lo siguiente en carta recibida el 18 de mayo de 2023:

No existe término de tiempo para el cierre prescrito en el Manual. Cada referido, dependiendo de su naturaleza y circunstancias puede requerir diversas acciones por lo que los términos de su fiscalización pueden variar.

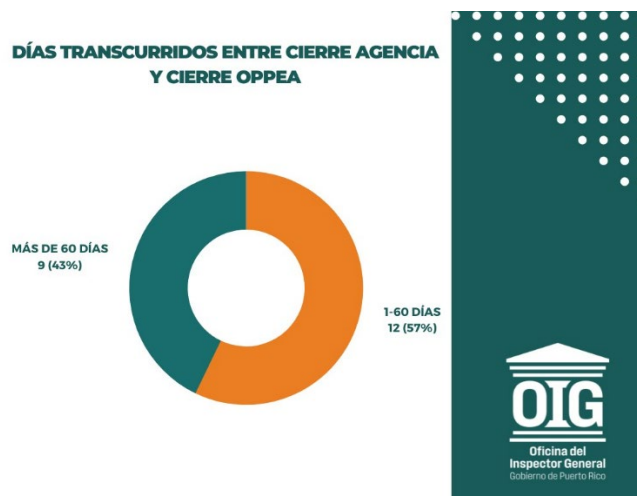
Determinación de la OIG

El resultado prevalece, la información presentada se obtuvo del expediente. El resultado se presentó de manera informativa, no se está haciendo referencia a ningún criterio de reglamento o manual.

Ver recomendaciones de la 1 a la 4.

Resultado 4 - Tiempo transcurrido entre la fecha de cierre del caso por parte del Departamento de la Familia u otras agencias y la fecha en que la OPPEA cierra el caso.

De las 21 peticiones referidas se observó que el tiempo transcurrido entre la fecha en que el Departamento de la Familia y otras agencias cierran los casos referidos por OPPEA y la fecha en que OPPEA cierra el mismo fue de 1 a 591 días (aproximadamente de 1 día a un 1 año y 7 meses).



Los días transcurridos entre el cierre de DF y la fecha en que OPPEA cerró los casos, reflejó que el 57% o lo equivalente a 12 de las peticiones evaluadas el tiempo transcurrido en cerrarla fue de 1 a 60 días, el 24% o lo equivalente a 5 peticiones el tiempo transcurrido en cerrarla fue de 61-200 días, 14% o lo equivalente a 3 peticiones el tiempo transcurrido en cerrarla fue de 201-300 días y 5% o lo equivalente a 1 petición el tiempo transcurrido en cerrarla fue de 591 días. De los casos evaluados se identificó que se cerraban por causas como fallecimiento de la persona envejeciente o que el tribunal había una intervención de la Rama Judicial para atender la controversia.

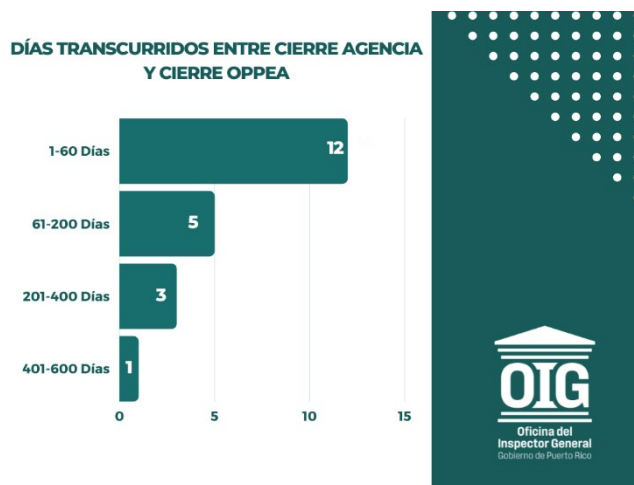
En entrevista realizada el 2 de mayo de 2022, a la procuradora auxiliar de Protección y Defensa de OPPEA nos indicó que la demora de este proceso se debe a que en el DF tardan en notificar el cierre de los casos a OPPEA ya que tienen 10 regiones donde los casos son trabajados y luego de que se culminan los procesos, las regiones los envían a nivel central del DF y esta a su vez les notifica por correo electrónico a OPPEA.

Comunicación Gerencial

La procuradora de la OPPEA indicó lo siguiente en carta recibida el 18 de mayo de 2023:

No existe norma procesal prescrita en el Manual para el periodo de tiempo del cierre. Las circunstancias particulares de cada caso podrían requerir la verificación y evaluación de la acción tomada.

Determinación de la OIG



El resultado prevalece. La información presentada se obtuvo del expediente que indica: *Cierre del Caso*. El resultado se presentó de manera informativa, no se está haciendo referencia a ningún criterio de reglamento o manual.

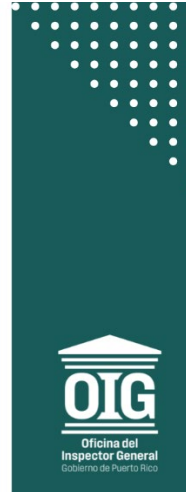
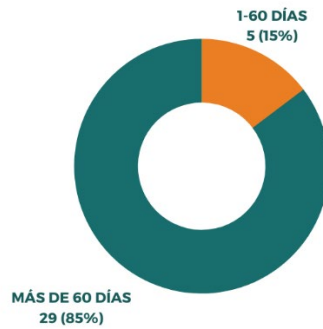
Ver recomendaciones de la 1 a la 4.

Resultado 5 - Tiempo transcurrido entre la fecha en que la OPPEA recibió la petición inicial y la fecha en que esta lo cierra

De las 34 peticiones¹³ que requerían que la OPPEA realizara una solicitud de intervención inicial, se observó que, el 85% de las peticiones (29), el tiempo transcurrido entre la fecha en que la OPPEA recibió la petición inicial y cerró los mismos fluctuaron entre 1 a 815 días (aproximadamente de 1 días a 2 años).

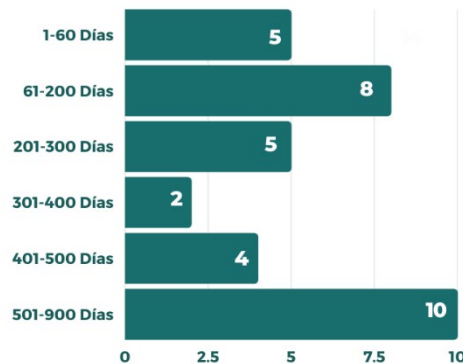
¹³ Las restantes querrelas 2 fueron atendidas por el tribunal y 14 fueron referidas por el tribunal a OPPEA.

DÍAS TRANSCURRIDOS ENTRE LA FECHA DE RECIBO Y FECHA DE CIERRE DE CASOS EN OPPEA



Se determinó que el 15% o lo equivalente a 5 de las peticiones el tiempo transcurrido en cerrarse fue de 1 a 60 días , el 24% o lo equivalente a 8 peticiones el tiempo transcurrido en cerrarse fue de 61 a 200 días, el 15% o lo equivalente a 5 peticiones el tiempo transcurrido en cerrarse fue de 201 a 300 días, el 6% o lo equivalente a 2 peticiones el tiempo transcurrido en cerrarse fue de 301 a 400 días, 12% o lo equivalente a 4 peticiones el tiempo transcurrido en cerrarse fue de 401 a 500 días, el 29% o lo equivalente a 10 peticiones el tiempo transcurrido en cerrarse fue de 501 a 900 días. En promedio los casos fueron cerrados en 315 días o en aproximadamente 10 meses.

DÍAS TRANSCURRIDOS ENTRE LA FECHA DE RECIBO Y FECHA DE CIERRE EN OPPEA



Comunicación Gerencial

La procuradora de la OPPEA indicó lo siguiente en carta recibida el 18 de mayo de 2023:

No existe norma procesal prescrita en el Manual para el periodo de tiempo del cierre. Reconocemos que el cumplimiento con los procesos administrativos es importante y meritorio. Sin embargo, ante la limitación de recursos humanos, la prioridad de la Procuraduría referente a brindar el servicio a los adultos mayores prevalecerá sobre el aspecto administrativo de cierre de un caso y expediente.

Determinación de la OIG

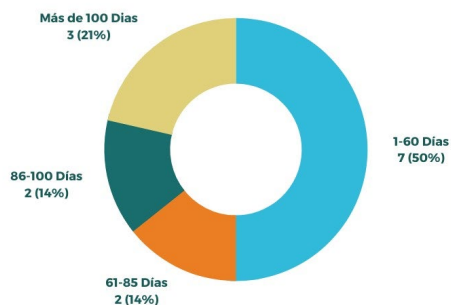
El resultado prevalece. La información presentada se obtuvo del expediente. El resultado se presentó de manera informativa, no se está haciendo referencia a ningún criterio de reglamento o manual.

Ver recomendaciones de la 1 a la 3.

Resultado 6 - Tiempo transcurrido entre la fecha de referido del tribunal a OPPEA y la fecha en que la OPPEA lo cierra

De las 14 peticiones que fueron referidas por el tribunal a OPPEA se observó que el 50% o lo equivalente a 7 de los referidos, el tiempo transcurrido en cerrarse fue de 1 a 60 días, 14% o lo equivalente a 2 referidos, el tiempo transcurrido en cerrarse fue de 61 a 85 días, 14% o lo equivalente a 2 referidos el tiempo transcurrido en cerrarse fue de 86 a 100 días, 21% o lo equivalente a 3 referidos el tiempo transcurrido en cerrarse fue de más de 100 días. En promedio los referidos del tribunal fueron cerrados en 67 días o aproximadamente 2 meses.

DÍAS TRANSCURRIDOS ENTRE EL REFERIDO DEL TRIBUNAL Y EL CIERRE DE OPPEA



Comunicación Gerencial

La procuradora de la OPPEA indicó lo siguiente en carta recibida el 18 de mayo de 2023:

El Manual no dispone término directivo para el cierre de este tipo de caso. El tiempo que tarde en dilucidarse un caso en el Tribunal depende de los señalamientos, la complejidad del caso, la comparecencia de las partes, entre otros factores.

Determinación de la OIG

El resultado prevalece. La información presentada se obtuvo del expediente. El resultado se presentó de manera informativa, no se está haciendo referencia a ningún criterio de reglamento o manual.

Ver recomendaciones de la 1 a la 3.

Las situaciones comentadas en los resultados impiden que las peticiones iniciales presentadas por los envejecientes en OPPEA se solucionen de manera rápida y eficiente y sea a su vez, el adulto mayor el afectado por el tiempo transcurrido para la solución de su petición.



HALLAZGOS

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

Hallazgo 1 – Ausencia de nombramiento de oficiales examinadores

Situación

El Oficial Examinador es el funcionario que en el proceso adjudicativo tiene la facultad de presidir las vistas administrativas, tomar juramento, señalar vistas, citar testigos y a su vez presentar al Procurador (a) un informe que contenga sus determinaciones de hechos, conclusiones de derecho y sus recomendaciones para su aprobación al finalizar el proceso adjudicativo.

El 6 de junio de 2022, la directora de Recursos nos certificó que la OPPEA no contaba con Oficiales Examinadores para llevar a cabo el proceso antes mencionado y requerido según reglamentación.

Criterio

La situación comentada es contraria a lo establecido en la Regla 13, apartado 13.1 y 13.2 del Reglamento Núm. 8976 *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos* del 19 de julio de 2017, (Reglamento Núm. 8976) que establece lo siguiente:

Regla 13 Oficial Examinador

13.1 Toda agencia podrá designar oficiales examinadores para presidir los procedimientos de adjudicación que se celebren ante ella.

13.2 El Oficial Examinador tendrá facultad, entre otras potestades, para:

- 1. Presidir las Vistas y dirigir los procesos;*
- 2. Tomas juramento;*
- 3. Señalar Vista e Inspecciones Oculares;*
- 4. Tomar conocimiento oficial;*
- 5. Citar testigos;*
- 6. Emitir Ordenes para la producción de documentos, información, materiales, objetos, entre otros, cuando dicha información está relacionada al caso, directa o indirectamente, so pena de sanciones;*

-
-
7. *Declarar una parte incurso en desacato;*
 8. *Declarar el pago de honorarios de abogados, gastos y costas conforme la Reglas de Procedimiento Civil vigentes;*
 9. *Emitir órdenes protectoras en casos de emergencia donde la vida, seguridad, salud y/o bienestar de la persona de edad avanzada está en riesgo;*
 10. *Conceder los remedios que estime conforme se establece en este reglamento y las leyes y reglamentos aplicables.*

Efecto

La situación comentada no le permite a OPPEA contar con Oficiales Examinadores en los procesos adjudicativos mediante el cual una agencia determina los derechos, obligaciones o privilegios que correspondan a las partes. Además, limita a la OPPEA en su deber de emitir multas o sanciones administrativas en aquellas situaciones que constituyan una violación a cualquiera de las leyes o reglamentos bajo la autoridad de la oficina.

Causa

La situación comentada se atribuye a que la OPPEA, debido a los requisitos y sueldos que presenta el puesto no ha podido reclutar un Oficial Examinador que lleve a cabo el proceso adjudicativo, conforme a las disposiciones de la reglamentación mencionada.

Comunicación Gerencial

La procuradora de la OPPEA indicó lo siguiente en carta recibida el 18 de mayo de 2023:

Que la OPPEA contaba con las clases de Gerente de Oficiales Examinadores y Oficial Examinador y solicitó a Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos (OATRH) y a la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) la aprobación de los puestos. La OGP por razones presupuestarias solo autorizó a la OPPEA la creación del puesto 204 de Gerente de Oficiales Examinadores. No autorizó el puesto de Oficial Examinador. Al momento el puesto 204 han tenido dificultad para el reclutamiento.

Determinación de la OIG

El Hallazgo prevalece ya que al momento de nuestra entrevista el 23 de mayo de 2022, la directora de la Oficina de Asunto Legales de la OPPEA nos indicó que no contaban con un Oficial Examinador. Por otro lado, en certificación del 6 de junio de 2022, la directora de la Oficina de Recursos Humanos de la OPPEA nos informó que el puesto de Gerente de Oficiales Examinadores se encontraba vacante.

Ver recomendaciones 4 a la 7.

Hallazgo 2 – Incumplimiento con disposiciones de la Ley Núm. 147-2019

Situación

El 27 de septiembre de 2019, se creó la Ley Núm. 147-2019, conocida como *Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad*. El objetivo de esta ley es crear un procedimiento sumario para procesos administrativos ante las Agencias cuando el reclamante sea una persona de la Tercera Edad, conformar reglas o reglamentos para que establezcan procedimientos adjudicativos a tono con las disposiciones de esta ley en un término no mayor de treinta (30) días contados desde la aprobación de esta Ley.

Para atender y solucionar las querellas presentadas por los envejecientes o personas relacionadas a estos, la OPPEA, cuenta con el Reglamento Núm. 8976, *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos de la Procuraduría Auxiliar de Protección y Defensa de la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada* aprobado el del 19 de julio de 2017.

En entrevista del 23 de mayo de 2022, la directora de la Oficina de Asuntos Legales nos indicó que se encuentra revisando dicho reglamento para atemperarlo a la Ley Núm. 147-2019.

Criterio

La situación comentada es contraria a lo establecido en la Sección 5 de la Ley Núm. 147-2019, según enmendada, conocida como *Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad*, que establece lo siguiente:

Cada Agencia deberá, dentro de un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de aprobación de esta Ley, de ser necesario, conformar sus reglas o reglamentos para que establezcan procedimientos adjudicativos a tono con las disposiciones de esta Ley.

Además, en la Sección 11. *Procedimientos No Contemplados* en esta Ley se establece lo siguiente:

...En cuanto a los procedimientos administrativos no contemplados en esta Ley, las Agencias deberán reglamentar sus procedimientos a tono de esta Ley en un término no mayor de treinta (30) días contados desde la aprobación de esta Ley.

Efecto

La situación comentada no le permite a los empleados y funcionarios contar con la reglamentación actualizada y que esté cónsona con los cambios establecidos en los procesos adjudicativos ante

una agencia bajo esta Ley. Esto propicia que no se observen procedimientos uniformes ni adecuados para regir las operaciones, con los consecuentes efectos adversos.

Causa

La situación comentada se atribuye a que la OPPEA no realizó las gestiones necesarias para mantener actualizada la reglamentación, conforme a las disposiciones de la ley mencionada.

Comunicación Gerencial

La procuradora de la OPPEA indicó lo siguiente en carta recibida el 18 de mayo de 2023:

Que se encuentran revisando el borrador final de la enmienda total del reglamento 8976. El reglamento de procedimientos adjudicativos del 19 de julio de 2017 próximamente será presentado en el Departamento de Estado un reglamento nuevo atemperado a la Ley 149 del 2019.

Determinación de la OIG

El Hallazgo prevalece ya que OPPEA al momento de la publicación de este informe no tenían en el Departamento de Estado el Reglamento Núm. 8976 atemperado.

Ver recomendación 8.

Hallazgo 3 – Ausencia de documentos relevantes y requeridos en expedientes según establecen los manuales para las peticiones o querellas de Comunidad y de Cuidado de Larga Duración (CLD)

Situación

La OPPEA tiene la responsabilidad de promulgar los reglamentos y guías para mejorar su funcionamiento y llevar a cabo sus deberes y responsabilidades. Las peticiones o reclamaciones relacionadas a casos de Cuidado de Larga Duración (CLD) la OPPEA las recibe ya sea por teléfono, visitantes a la oficina o por correo de las personas de edad avanzada o personas relacionados a estos. La Oficina las atiende y completa una serie de formularios tales como Hoja de Cernimiento, Referido a las agencias reguladoras e Informe y Vistas al Tribunal (Citaciones, Resoluciones y Ordenes), entre otros. A evaluar 3 expedientes de CLD Ley 121, se observó que 2 no tenían archivados los siguientes documentos:

1. Resolución de Orden de Cierre del caso por tribunal BYL1212020-1125.
2. Resolución de Orden de Cierre del caso por Tribunal BYL1212020-1208.

En comunicado del 16 de diciembre de 2022, la Procuradora Auxiliar indicó que, en ambos casos por regla general, en el Tribunal de Primera Instancia, Sala Municipal en los casos de Ley Núm.

121 no se emiten resoluciones por escrito. No obstante, al evaluar el *Manual CLD* indica que en el expediente se archivara los documentos relacionados a las intervenciones y entre los mencionados esta los Informes y Vistas al Tribunal (Citaciones, Resoluciones y Ordenes).

Criterio

La situación comentada es contraria al Artículo XVII, Inciso A, Apartado 6 del *Manual CLD* del 6 de julio de 2016, el cual establece lo siguiente:

XVII. Organización de Documentos en Expediente

A. Se archivarán todos los documentos relacionados a las intervenciones en los establecimientos, divididos por secciones tales como:

1. Primera sección...

6. Sexta Sección

a. Informes y Vistas al Tribunal (Citaciones, Resoluciones y Órdenes)

Por otro lado, la situación comentada es contraria a lo que establece el Artículo VIII, Inciso D. del Reglamento Núm. 23 (2da. Revisión) *Para la Conservación de Documentos de Naturaleza Fiscal o Necesarias para el Examen y Comprobación de Cuentas y Operaciones Fiscales* aprobado el 15 de agosto de 1988, por el entonces Secretario de Hacienda, se establecen las normas que regirán la conservación, clasificación y archivo de documentos de naturaleza fiscal. El cual dispone que:

Artículo VIII – Disposiciones Generales

A.-...

D. – Los documentos fiscales deberán conservarse, clasificarse y archivarse en forma tal que se pueda localizar, identificar y poner a la disposición del Contralor de Puerto Rico y del secretario de Hacienda, o de cualquier funcionario autorizado por ley, con prontitud y en la forma deseada.

Efecto

Las situaciones comentadas tienen el efecto de lo siguiente:

1. Impiden que la OPPEA mantenga un control sobre los documentos de querellas de CLD que podrían propiciar el ambiente para la comisión de errores e irregularidades.
2. Dificultan que la OPPEA pueda mantener actualizados los expedientes de las querellas de CLD, y que no contengan la información necesaria sobre el historial de estos.

-
-
3. Ausencia de información necesaria para tomar decisiones, basadas en información real y pertinente.
 4. Dificultan la función de los auditores, para realizar los exámenes correspondientes.

Causa

La situación comentada se debió a falta de una verificación adecuada de los expedientes para que los mismos contengan todos los documentos dispuestos en la reglamentación aplicable y no velaron por el fiel cumplimiento de estas.

Comunicación Gerencial

La procuradora de la OPPEA indicó lo siguiente en carta recibida el 18 de mayo de 2023:

Que conforme a comunicación emitida el 16 de diciembre de 2022, la Procuradora Auxiliar de Protección y Defensa expresó que: “Por regla general, en el Tribunal de Primera Instancia, Sala Municipal en los casos de Ley 121 no se emiten resoluciones por escrito. Excepto, en los casos que haya determinaciones u órdenes a agencia determinadas” La causa o razón de que lo casos señalados carecieran de resolución u orden de cierre es que los mismos el tribunal no nos la notificó.

Determinación de la OIG

El hallazgo prevalece ya que los 3 casos que se hace referencia son de Ley Núm. 121. En uno de los expedientes se encontró la resolución por esta razón entendemos que en los otros dos también se debió presentar las resoluciones.

Ver recomendación 9.

COMUNICACIÓN GERENCIAL

El borrador de los resultados y hallazgos de este estudio se sometieron para comentarios mediante carta del 5 de mayo de 2023, a la procuradora de la OPPEA. La procuradora sometió sus comentarios a los resultados y hallazgos mediante carta recibida el 18 de mayo de 2023. 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 el OPPEA en aras de continuar promoviendo una sana administración.

RECOMENDACIONES

A la Procuradora de la OPPEA

1. Establecer manuales donde se establezcan los términos para que los funcionarios de la OPPEA y las agencias a las que se refieren las peticiones realicen diferentes procesos desde el recibo de la petición, solicitud de intervención, referido a agencias, seguimiento de los referidos, acciones tomadas de las agencias y cierre de los casos. **[Ver Resultados 1 al 6]**
2. Realizar un estudio actualizado de las necesidades que enfrenta la población de edad avanzada, que a su vez, refleje recomendaciones de posible legislación o solicitud de recursos que permitan canalizar esfuerzos de manera efectiva, conforme a las disposiciones el Art. 8 de la Ley 76-2013. **[Ver Resultados 1 al 6]**
3. Establecer mecanismos de supervisión y métricas para que el personal de la OPPEA y las agencias a las que se refieren las peticiones cumpla con los términos establecidos en los manuales una vez revisados. **[Ver Resultados 1 al 6]**
4. Ejercer una supervisión efectiva a las agencias que se le refieren peticiones para que sean atendidas en el término estipulado y de lo contrario se comience el proceso adjudicativo correspondiente. **[Ver Resultados 3 y 4 y Hallazgo 1]**
5. Realizar un análisis de la escala retributiva de los salarios y someter para aprobación de la OATRH para así poder reclutar el personal necesario y cumplir con la reglamentación. **[Ver Hallazgo 1]**
6. Solicitar a la Oficina de Gerencia y Presupuesto, la asignación de fondos para nombrar los puestos necesarios de Oficial Examinador de manera que puedan atenderse administrativamente los casos en beneficio de la población a la que sirven. Toda vez, que las responsabilidades principales de la agencia en gran medida dependen de los poderes delegados para hacer valer las leyes que protegen a las personas de edad avanzada. **[Ver Hallazgo 1]**
7. Nombrar un Oficial Examinador para los procesos de adjudicación que presida las vistas administrativas, tome juramento, señale vistas, cite testigos y a su vez presente al Procurador un informe que contenga sus determinaciones de hechos, conclusiones de derecho y sus recomendaciones para su aprobación al finalizar el proceso adjudicativo. **[Ver Hallazgo 1]**
8. Revisar el Reglamento Núm. 8976 del 19 de julio de 2017, *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos de la Procuraduría Auxiliar de Protección y Defensa de la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada*. **[Ver Hallazgo 2]**

-
9. Orientar a los supervisores y funcionarios para que ejerzan una supervisión adecuada para que el personal a cargo de los expedientes revise que los mismos contenga toda la documentación requerida por reglamentación. [Ver Hallazgo 3]

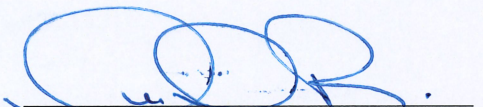
CONCLUSIÓN

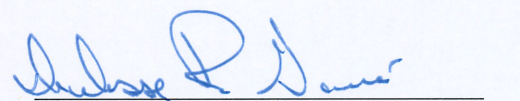
El estudio realizado a los documentos, y la información recopilada para atender, referir y solucionar las peticiones o querellas presentadas por los envejecientes o personas relacionadas a estos en la OPPEA demostraron que la OPPEA debe ejercer una supervisión eficaz sobre las agencias incluidas en su jurisdicción para asegurarse de que se puedan resolver las reclamaciones recibidas de manera rápida y eficiente. Además, es meritorio que se actualicen los reglamentos y se establezcan procedimientos que permitan al procurador medir la efectividad y eficiencia de las operaciones de la OPPEA. Emitimos las recomendaciones para que la gerencia establezca las medidas de control interno necesarias para corregir las deficiencias señaladas.

APROBACIÓN

El presente informe es aprobado en virtud de los poderes conferidos por 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, 24 de agosto de 2023, en San Juan, Puerto Rico.


Ivelisse Torres Rivera, CFE, CIG
Inspectora General


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

INFORMACIÓN GENERAL



MISIÓN

Ejecutar nuestras funciones de manera objetiva, independiente y oportuna promoviendo mejorar la eficiencia, eficacia e integridad de las entidades bajo nuestra jurisdicción y el servicio público.



VISIÓN

Fomentar una cultura de excelencia mediante la capacitación, observación, fiscalización y desarrollo de sanas prácticas administrativas. Mantener los acuerdos con entidades locales e internacionales para fomentar acciones preventivas en el monitoreo continuo de los fondos del Gobierno de Puerto Rico.



INFORMA

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 confidencial: 787-679-7979

Correo electrónico: informa@oig.pr.gov

Página electrónica: www.oig.pr.gov/informa

CONTACTOS



PO Box 191733
San Juan, Puerto Rico
00919-1733



787-679-7997



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



consultas@oig.pr.gov



www.oig.pr.gov