

INFORME ESPECIAL

OIG-IE-24-040



**Oficina del
Inspector General**
Gobierno de Puerto Rico

Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico

Estudio sobre el manejo en la gestión del proceso investigativo para atender las solicitudes de investigaciones y el proceso adjudicativo, para atender las solicitudes de vistas radicadas por los ciudadanos o los regulados.

30 de mayo de 2024



TABLA DE CONTENIDO

	PÁGINA
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD	2
BASE LEGAL	4
OBJETIVOS	4
ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL EXAMEN	4
INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO	5
RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	9
HALLAZGOS.....	18
COMUNICACIÓN GERENCIAL	27
RECOMENDACIONES.....	27
CONCLUSIÓN.....	28
APROBACIÓN.....	28
INFORMACIÓN GENERAL.....	30

RESUMEN EJECUTIVO

El Área de Pre-intervención y Exámenes de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico (OIG) realizó un estudio en la Oficina del Comisionado de Seguros (OCS), a los fines de evaluar el manejo en la gestión del proceso investigativo para atender las solicitudes de investigaciones y el proceso adjudicativo, para atender las solicitudes de vistas radicadas por los ciudadanos o los regulados.

De la información provista, se identificó que la OCS recibió un total de 580 solicitudes de investigaciones para el año fiscal 2022-2023. Además, en la división de Procesos Adjudicativos se radicaron 58 solicitudes de vista. Por otra parte, a la fecha de inicio del estudio los registros de la OCS reflejaban activas 23 solicitudes de investigaciones, las cuales tenían una antigüedad de 11 meses o más de un año desde que fueron presentadas a consideración de la entidad.

La evaluación realizada a los documentos y la información recopilada manifiesta posibles deficiencias en el cumplimiento con las leyes y normativas vigentes relacionadas a la resolución de vistas. Además, presenta falta de controles internos adecuados que provean seguridad razonable sobre las solicitudes recibidas y un sistema uniforme para el registro de estas. Como resultado del análisis de la información presentada por la OCS se identificó ausencia de revisión a la reglamentación de procedimientos internos y deficiencias en el cumplimiento con la Ley Núm. 147-2019, conocida como *Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad*.

Conforme a lo establecido en el *Reglamento para la Administración del Plan de Acción Correctiva de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico*, Reglamento Núm. 5 del 13 de noviembre de 2020 y las disposiciones del Artículo 17 de la Ley Núm. 15-2017, antes citada, la OIG remite el presente informe a la autoridad nominadora para que tome las medidas correctivas necesarias, ante el incumplimiento de procedimientos internos por parte de sus empleados y notifique a la OIG, las acciones tomadas para garantizar el fiel cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

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 línea confidencial de la OIG al 787-679-7979, a través del correo electrónico informa@oig.pr.gov o a través de nuestra página electrónica www.oig.pr.gov/informa.

INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

El cargo de Comisionado de Seguros se crea en virtud de la Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, según enmendada, conocida como el *Código de Seguros de Puerto Rico*¹.

El Comisionado de Seguros es el encargado de emitir las reglas a regir las operaciones de negocios de seguros en Puerto Rico. Además, posee amplios poderes para llevar a cabo aquellas investigaciones e inspecciones que considere convenientes, para velar por el cumplimiento de las disposiciones del Código de Seguros o leyes a su encargo, así como amplios poderes y facultades para investigar y obtener información de los regulados para fiscalizar el cumplimiento de regulación de la industria de seguros. El Gobernador nombrará al Comisionado con el consejo y consentimiento del Senado, y le fijará el sueldo.

La OCS, cumple funciones cuasi-judiciales abarcadoras a tono con la complejidad de la industria que dirige y reglamenta. La visión y misión está centrada en proteger a los asegurados y reclamantes de seguros para garantizar la salvaguarda de sus derechos dentro de un marco de regulación que propenda un mercado confiable, competitivo y financieramente sostenible. Además, ser una institución reguladora de la industria de seguros en Puerto Rico de avanzada que se distinga por su efectividad, eficiencia, integridad, excelencia y compromiso en la atención a los regulados y al público en general.

Entre los poderes y facultades conferidos al comisionado se encuentran los siguientes²:

- dictará y notificará las órdenes que estime necesarias y adecuadas para hacer cumplir las disposiciones de este Código y de cualquier otra ley o reglamento administrado por éste. La orden expresará sus fundamentos y las disposiciones legales de acuerdo con las cuales se dicta la orden o se intenta tomar acción. La orden indicará, además, la fecha en la cual la misma surtirá efecto.
- dictar reglas y reglamentos para hacer efectiva cualquier disposición de este Código y para reglamentar sus propios procedimientos, siguiendo el procedimiento establecido para ello en la Ley Núm. 38-2017 de 30 de junio de 2017, según enmendada, conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme*.

¹ La Ley Núm. 66 del 16 de junio de 1921, creó en el Departamento de Hacienda, un Negociado de Seguros y designó al Tesorero de Puerto Rico como Superintendente de Seguros ex-oficio. Posteriormente, en mayo de 1928, se creó en el Departamento de Hacienda el cargo de Superintendente de Seguros, cuyo primer incumbente fue el señor Augusto R. Soltero. El Plan de Reorganización Núm. 3 del 22 de junio de 1994, estableció que la Oficina del Comisionado de Seguros se mantiene adscrita al Departamento de Hacienda como un componente operacional autónomo y que continuaría operando bajo las disposiciones de la Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, según enmendada (26 L.P.R.A. secs. 101 y 4111).

² Artículo 2.030 de la Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, según enmendada, conocida como el *Código de Seguros de Puerto Rico*.

- **llevar a cabo las investigaciones y exámenes que considere necesarias para asegurar el cumplimiento de las disposiciones del Código, su Reglamento y las órdenes que ha emitido, y para obtener toda la información útil a la administración de éstas.**
- **adjudicar controversias sobre violaciones al Código o su Reglamento, cumpliendo para ello con el procedimiento dispuesto en la “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme”.**

La OCS autoriza y fiscaliza entre otros a:

- Aseguradores del país, extranjeros e internacionales
- Organizaciones de servicios de salud
- Clubes de Automóviles
- Proveedores de contratos de servicios
- Productores de seguros
- Autoriza mediante la expedición de una licencia a personas o entidades para hacer negocio de seguros en Puerto Rico
- Examina las operaciones de los aseguradores del país
- Examina y otorga licencias a compañías de seguros
- Recibe impuestos por el pago de primas de las aseguradoras
- **Investiga y resuelve querellas**
- Asesora al público y dependencias gubernamentales
- **Atiende y resuelve las solicitudes de investigación**
- Orienta y educa al consumidor

La Ley Núm. 66 del 27 de mayo de 1976, según enmendada, creó el Fondo para la Fiscalización y Reglamentación de la Industria de Seguros, el cual se nutre exclusivamente de Fondos Especiales Estatales sin que sea necesario recibir asignaciones legislativas del Fondo General.

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

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 *Ley del Inspector General de Puerto Rico*.

OBJETIVOS

El estudio estuvo dirigido a evaluar el manejo en la gestión del proceso investigativo para atender las solicitudes de investigaciones y el proceso adjudicativo, para atender las solicitudes de vistas radicadas por los ciudadanos o los regulados.

Ello, conforme a lo establecido en las siguientes regulaciones:

- a. Ley Núm. 77 del 19 de junio de 1957, según enmendada, conocida como *Código de Seguros de Puerto Rico*.
- b. Ley Núm. 38 del 30 de julio de 2017, según enmendada, conocida como la *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*.
- c. Procedimiento - División de Investigaciones del 30 de junio de 2014.
- d. Procedimientos de la División de Conducta de Mercado del 15 de mayo de 2015.
- e. Procedimientos División de Asuntos Legales de; 30 de marzo de 2014.
- f. Procedimiento – División de Procesos Adjudicación del 30 de junio de 2014.

ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL EXAMEN

El estudio cubrió el período de 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2023.

Se efectuaron pruebas que se consideraron necesarias de acuerdo con las circunstancias. La muestra para evaluar los términos de resolución fue seleccionada siguiendo el método aleatorio simple (random sampling), el cual resultó en una muestra de 113 (19%) y 31 (53%) de un universo de 580 (proceso investigativo³) y 58 (proceso adjudicativo), respectivamente.

La OIG, además, solicitó información de solicitudes de investigación activas que habían sido

³ Incluye las solicitudes de investigación que maneja la División de Investigaciones (Investigaciones y Pago Puntual) y la División de Conducta de Mercado e Investigaciones Antifraude.

presentados durante el año fiscal anterior.

La metodología utilizada fue la siguiente:

1. Estudio de leyes, reglamentos, procedimientos y normativas relacionadas con los procesos examinados.
2. Realizar un estudio preliminar sobre los documentos referidos.
3. Revisar Informes relacionados a la entidad (realizado por la Oficina del Contralor)
4. Análisis de los documentos sometidos por la OCS.
5. Entrevistar al personal relacionado con el objetivo del estudio.
6. Validar la información referida con el personal concerniente a la evaluación.
7. Documentación de los procesos para atender las solicitudes de investigación y solicitudes de vistas, a través de entrevistas al personal de la agencia, revisión de flujogramas de procesos, informes y/o narrativas.
8. Otros análisis dependiendo de las circunstancias.

En algunos aspectos, se examinaron transacciones, documentos y operaciones de fechas anteriores y posteriores, relacionados al objetivo del estudio.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO

Para llevar a cabo sus funciones la Oficina del Comisionado de Seguros (OCS), cuenta con la Comisaría de Administración, **la Comisaría de Servicios**, la Comisaría de Supervisión y Cumplimiento, la Comisaría de Asesoría Legal y **la División de Procesos Adjudicativos**. Todos liderados por un sub-comisionado⁴ y este a su vez, por el comisionado de seguros.

Entre las divisiones adscritas a la Comisaría de Servicios de la OCS se encuentran: la **División de Investigaciones de Servicios al Consumidor**, la División de Servicios al Público, la División de Servicios al Regulado y la **División de Conducta de Mercado e Investigaciones Antifraude**.

- *La División de Investigaciones de Servicios al Consumidor* es el enlace entre la OCS y el público. La misma brinda varios servicios al consumidor de seguros, incluyendo también a proveedores de servicios de salud. Entre estos servicios están los siguientes⁵:

⁴ Al momento de nuestro estudio, esta plaza estaba vacante.

⁵ Informe anual 2022 de la OCS.

- Investigaciones:

En el área de investigaciones, la División está encargada de atender consultas de ciudadanos, ya sean telefónicas, escritas o mediante visitas, que van desde las dudas que surgen antes de adquirir un seguro, el manejo de reclamaciones, dudas sobre cláusulas de las pólizas, hasta el trato que han recibido por parte de nuestros regulados. Se orienta al ciudadano sobre los derechos que les asisten incluidos en la Carta de Derechos del Consumidor, en la ley, así como en las pólizas de seguro envueltas, y se identifican aquellos casos donde le corresponda a la OCS realizar una investigación formal siempre que esté bajo su jurisdicción.

Por su parte, en el proceso formal de investigación, el ciudadano somete por escrito la situación que le aqueja, la División evalúa la misma y recopila la información necesaria con miras a determinar posibles violaciones al Código de Seguros de Puerto Rico, el Código de Seguros de Salud de Puerto Rico, sus respectivos Reglamentos, y Cartas Normativas⁶.

- Investigaciones Pago Puntual:

El proceso de pago puntual está dirigido a atender solicitudes de intervención sometidas por proveedores de servicios de salud en relación con el incumplimiento del asegurador u organización de seguros de salud⁷.

- *La División de Conducta de Mercado e Investigaciones Antifraude* lleva a cabo las investigaciones relacionadas, entre otras, a: difamación y prácticas desleales entre compañías, prácticas recurrentes en donde alguien se queda con el dinero (apropiación ilegal, asegurador vs. asegurador), reclamaciones falsas, pagos o cobros indebidos.
- *La División de Procesos Adjudicativos* atiende las solicitudes de vistas de toda persona que entienda que ha sido perjudicada por algún acto, informe, regla, reglamento, orden o investigación de la OCS.

Cualquier ciudadano que crea que alguno de los regulados por la OCS no actuó de acuerdo con su contrato de seguro o ley, tiene derecho a radicar una solicitud de investigación⁸ en la OCS. Una vez determinado que tiene jurisdicción y que procede una investigación, se convierten en una

⁶ Podrá llevarse a cabo, además, investigaciones de campo, por encomienda del Comisionado de Seguros o exámenes, para determinar el cumplimiento de un investigado, con disposiciones del Código de Seguros, respectivamente.

⁷ Ley 104-2002, según enmendada, Ley para el Pago Puntual de Reclamaciones a Proveedores de Servicios de Salud, Artículo 2.030 y Capítulo 30 del Código de Seguros de Puerto Rico y las Reglas I-A y 73 del Reglamento de la OCS.

⁸ Esta solicitud de investigación puede ser un papel a manuscrito o correo electrónico con la información requerida o la cumplimentación del formulario de Solicitud de Investigación que está disponible en la página electrónica de la OCS.

investigación en proceso⁹. El *proceso investigativo* puede ser llevado a cabo por la División de Investigaciones o la División de Conducta de Mercado e Investigaciones Antifraude, según los asuntos a atender¹⁰.

De entender que la OCS no tiene jurisdicción para intervenir, se le cursa una carta al solicitante indicándole de ello y se cierra el caso. De igual manera, el proceso investigativo puede culminar con un memorando de cierre (cuando el investigado muestra evidencia de cumplimiento a solicitud de información de la OCS) o carta al solicitante con los detalles del caso y de cómo se resolvió.

Por otra parte, si se determina que hubo violación al Código de Seguros de Puerto Rico, el Comisionado puede emitir una Orden con o sin acciones remediativas, para terminar el proceso investigativo y se cierra el caso.

Cualquier acción de cierre, requiere la aprobación del Comisionado de Seguros, previa revisión y recomendación de la Comisionada Auxiliar de Servicios. Está de este, aceptar dichas recomendaciones o instruir para que se agoten cualesquiera otras acciones remediativas que entienda disponible. Dentro de la normativa presentada por la OCS, no se observó términos establecidos para atender las solicitudes de investigación en el proceso investigativo.

No obstante, toda persona perjudicada por algún acto, informe, regla, reglamento, orden o investigación de la Oficina tiene derecho de presentar una reconsideración, impugnación o una solicitud de vista administrativa. Una vez se presente debidamente fundamentada se dilucida utilizando el *procedimiento adjudicativo* provisto en la Ley Núm. 38-2017, *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme* (LPAU), según enmendada y el reglamento promulgado a su amparo. Esta establece que todo caso sometido a un procedimiento adjudicativo ante una agencia deberá ser resuelto dentro de un término de 6 meses, desde su radicación, salvo en circunstancias excepcionales.

Una vez atendida la vista, el oficial examinador prepara un informe y una resolución con la previa aprobación del comisionado. Una vez se emite una resolución, el caso podría seguir si ante los términos que se establecen, la parte afectada, solicita reconsideración o acude al Tribunal de Apelaciones.

A la fecha de nuestro estudio el personal de las diferentes divisiones estaba compuesto de la siguiente manera:

⁹ El poder investigativo del Comisionado de Seguros está contemplado en la Ley 77-1957 y la Regla I-A del Reglamento Núm. 481, Reglamento de la Oficina del Comisionado de Seguros, del 7 de enero de 1958, según enmendado.

¹⁰ El proceso investigativo comienza con un requerimiento de información al investigado.

División de Investigaciones:

- 1 directora auxiliar
- 2 supervisores
- 2 oficiales de servicios al consumidor
- 3 representantes
- 1 administradora de sistema de Oficina

División de Conducta de Mercado e Investigaciones Anti-Fraude:

- 1 directora auxiliar
- 1 investigador
- 1 examinador
- 1 asistente administrativo

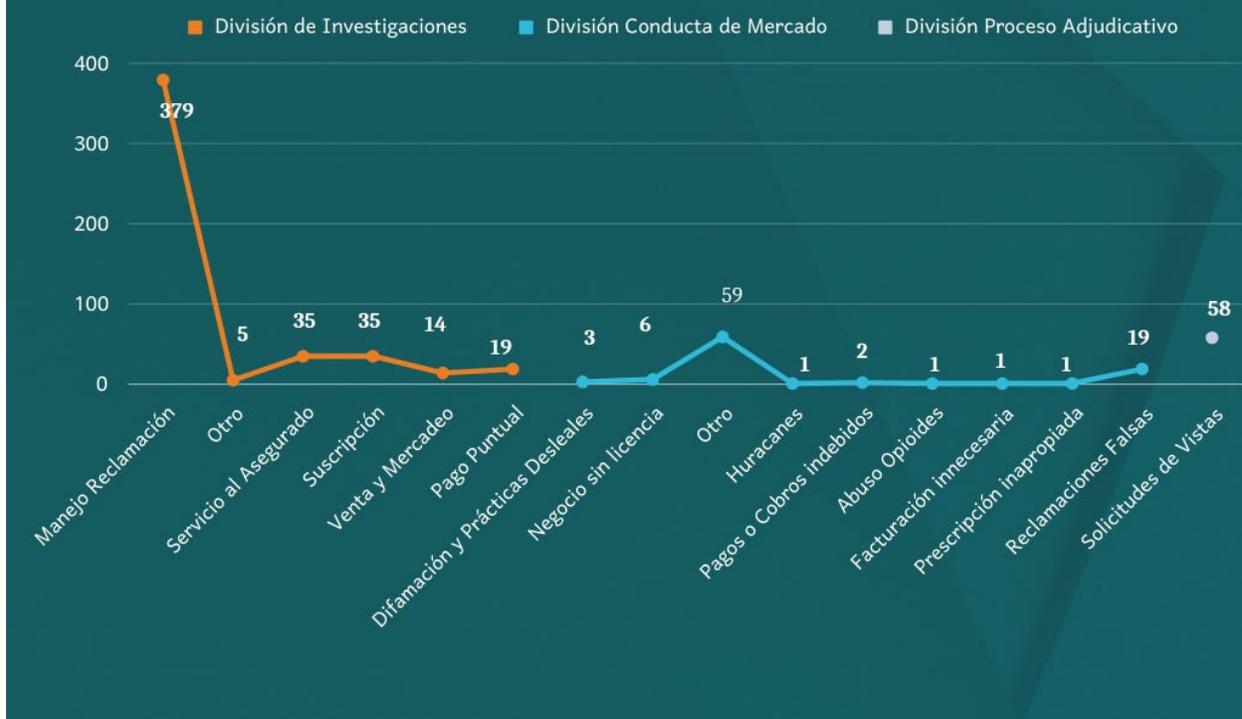
División de Procesos Adjudicativos:

- 1 director
- 1 oficial examinador

Para el año fiscal del 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023¹¹, la División de Investigaciones había recibido 487 solicitudes de investigación, mientras que la División de Conducta de Mercado e Investigaciones Antifraude había recibido 93. Por otra parte, se habían realizado 58 solicitudes para la realización de una vista administrativa ante la División de Procesos Adjudicativos. Ello, distribuido de la siguiente manera:

¹¹ Para la División de Investigaciones y la División de Conducta de Mercado e Investigaciones Antifraude, se tomaron en consideración los casos recibidos hasta el 12 y 22 de mayo de 2023, respectivamente.

UNIVERSO SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA OCS 2022-2023

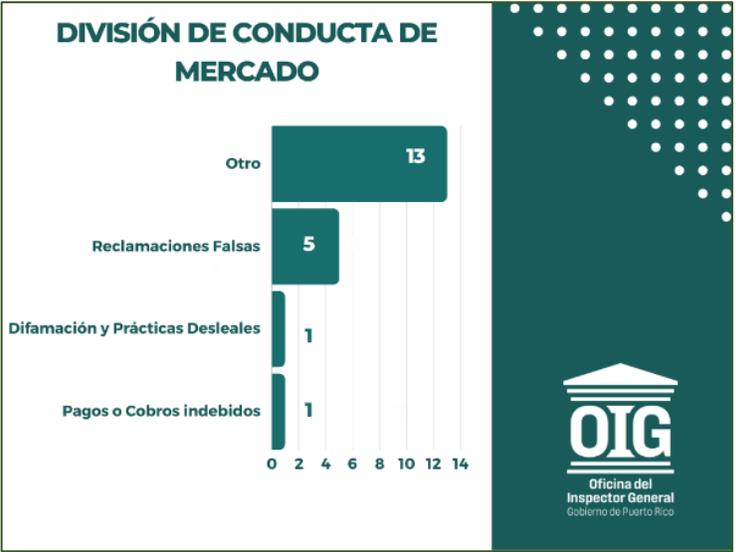
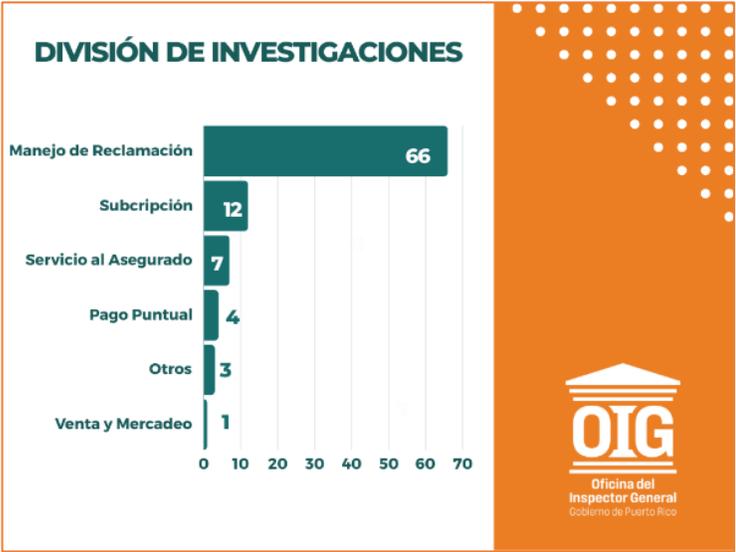
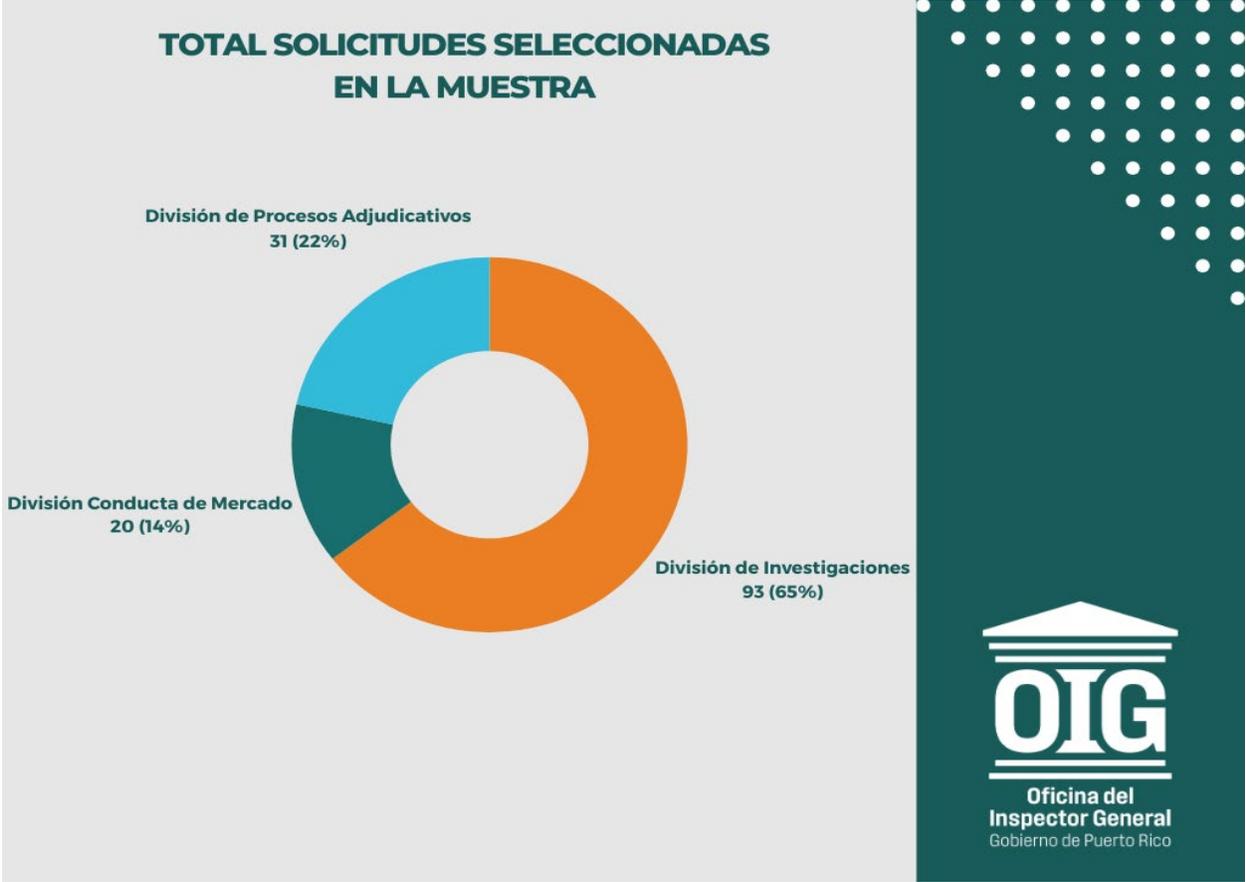


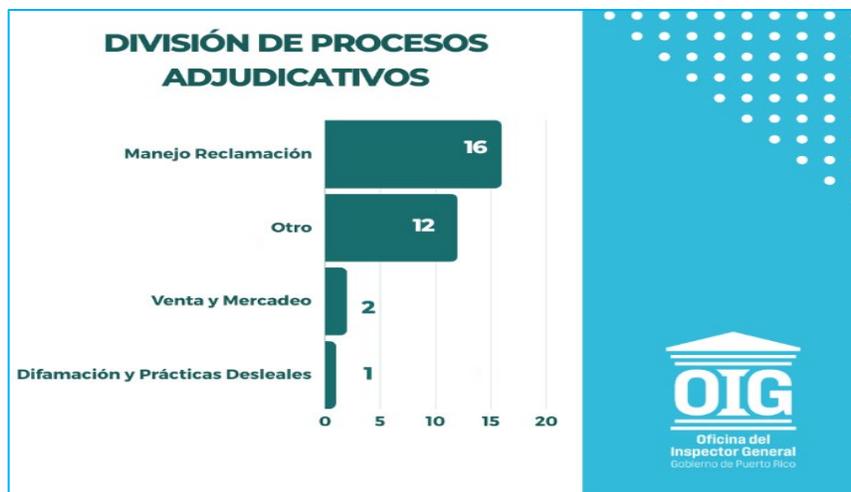
RESULTADOS DEL ESTUDIO

A continuación, se detallan los resultados del estudio realizado.

Resultado 1 – Evaluación porcentual de las solicitudes recibidas en la OCS conforme a la información recopilada y la muestra seleccionada

De las 638 solicitudes, seleccionamos una muestra de 144. De estas, 93 (65%) pertenecían a la División de Investigaciones, 20 (14%) a la División de Conducta de Mercado e Investigaciones Antifraude y 31 (22%) a la División de Procesos Adjudicativos.





El status de las 144 solicitudes seleccionadas, al cierre de trabajo de campo, era el siguiente; 115 (80%) se habían terminado los procesos adjudicativos o investigativos y otras 29 (20%) permanecían abiertas. De estos últimos, 14 (48%) pertenecían a la División de Procesos Adjudicativos, 8 (28%) casos abiertos en investigación (4 pertenecientes a la División de Investigaciones y 4 a la División Conducta de Mercado), 4 (14%) borradores de orden pendiente (1 perteneciente a la División de Investigaciones y 3 a la División de Conducta de Mercado¹²) mientras que para 3 (10%) casos en la División de Investigaciones, se esperaba por la aprobación del Comisionado para emitir la Carta de Cierre.



¹² Dos de los borradores de orden, estaban pendiente a la firma del Comisionado.

Comunicación Gerencial

En carta del 8 de marzo de 2024, el comisionado de seguros de la OCS indicó entre otras cosas, lo siguiente:

Como parte del proceso de auditoría notamos que el auditor incluyó como parte del proceso de investigación de la OCS el proceso de adjudicación que lleva a cabo la agencia por medio de la División de Procesos de Adjudicación. Al respecto, cabe señalar que la División de Investigaciones ejerce una función muy distinta y separada de la División de Procesos de Adjudicación.

Determinación de la OIG

El resultado prevalece. La situación mencionada se presentó de manera informativa. En el Resultado 2 y 3, se presentan los resultados obtenidos en la evaluación de los dos procesos de forma separada por lo que no afecta la interpretación del análisis.

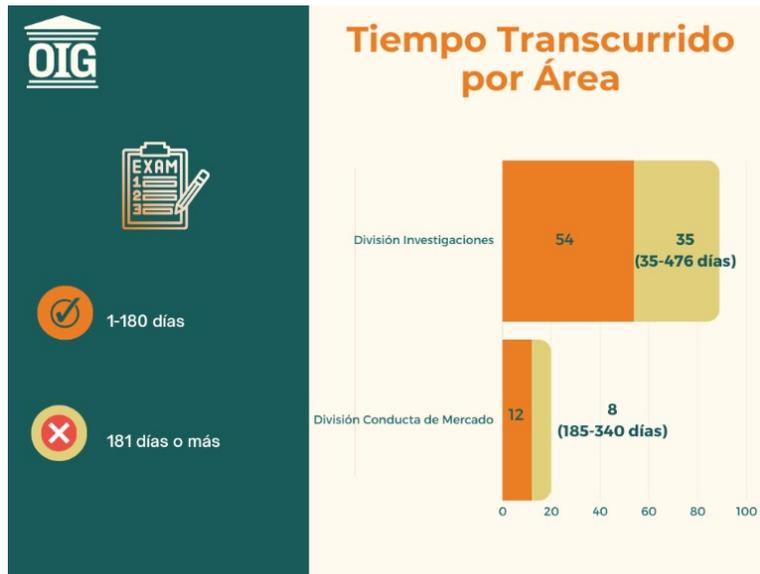
Ver la Recomendación 1.

Resultado 2 – Evaluación del tiempo transcurrido desde la fecha en que la OCS recibe una solicitud de investigación y la fecha en que se emitió el documento de cierre

El estudio realizado reflejó, que, el tiempo transcurrido entre la fecha en que se recibió una solicitud de investigación hasta finalizar el proceso investigativo fluctuó de 1 a 476 días. Ello corresponde a una total de 109 solicitudes evaluadas¹³. De estas, 66 (61%) se resolvieron en menos de 180 días y 43 (39%) tomaron sobre 180 días en emitir un documento de cierre.



¹³ Para propósitos de determinar el tiempo transcurrido, no se consideraron 4 solicitudes, toda vez que 3 correspondían a investigaciones especiales y 1 había sido transferida a la División de Conducta de Mercado y no fue seleccionada en nuestra muestra.



En 27 (77%) ocasiones de las 35 solicitudes de investigación de la División de Investigaciones que excedieron los 180 días, se observó que, una vez atendida la solicitud, transcurrieron de 2 a 391 (167 días en promedio cada una), para obtener el visto bueno del Comisionado en el documento de cierre del caso.



Comunicación Gerencial

En carta del 8 de marzo de 2024, el comisionado de seguros de la OCS indicó entre otras cosas, lo siguiente:

Es significativo destacar que la dilación observada en el Estudio se relaciona a las notificaciones de cierre de solicitud de investigaciones y no a órdenes que emite la OCS. Ello obedece a que, a través de sus órdenes, la OCS está concediendo el remedio solicitado por un querellante o solicitante de investigación o tomando alguna acción correctiva en contra de un regulado. Sin embargo, como resultado de la investigación se recomienda el cierre de la misma, el proceso de cierre de la solicitud (tanto a nivel de División como a nivel de la Comisaría de Servicios) demanda un mayor grado de escrutinio de la evidencia generada durante la investigación con el fin de agotar cualquier posibilidad de remedio a favor del solicitante, por lo que naturalmente toma más tiempo.

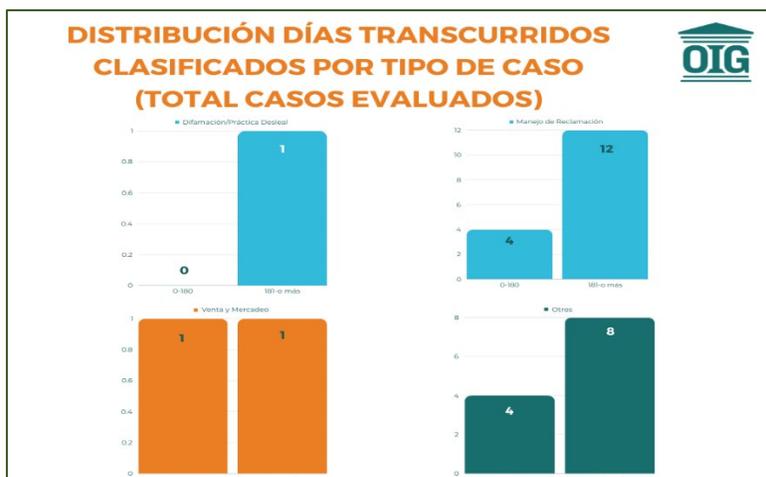
Determinación de la OIG

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.

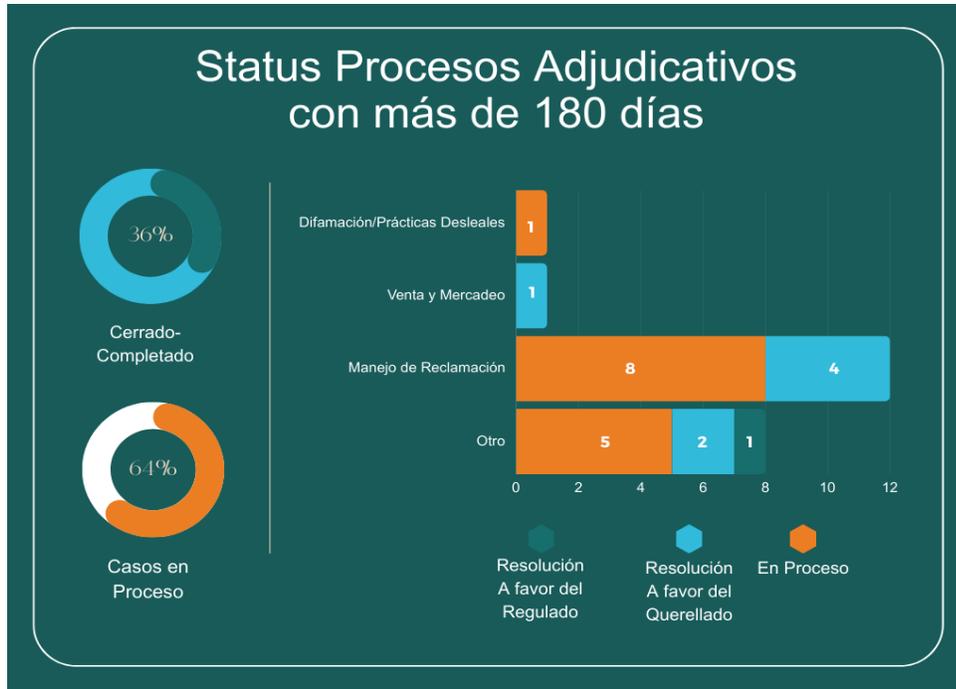
Ver las Recomendaciones 1 y 2.

Resultado 3 – Evaluación del tiempo transcurrido desde una solicitud de vista administrativa y la fecha en que se emitió la resolución

De las 31 solicitudes para vista administrativa, en 22 (71%) habían transcurrido de 185 a 503 días antes de haberse emitido una resolución. Ello equivale a un promedio de 139 días en exceso a los 180 días.



Catorce (64%), permanecían abiertos mediante un proceso adjudicativo y para 8 (36%), se había emitido una resolución. Para 1 caso de estos, se había emitido una resolución a favor del regulado y para 7 se había emitido una resolución a favor del querrellado (OCS).



Comunicación Gerencial

En carta del 8 de marzo de 2024, el comisionado de seguros de la OCS no se expresó sobre la situación señalada o proveyó evidencia distinta a los resultados obtenidos.

Determinación de la OIG

El resultado prevalece.

Ver las Recomendaciones 1 y 3.

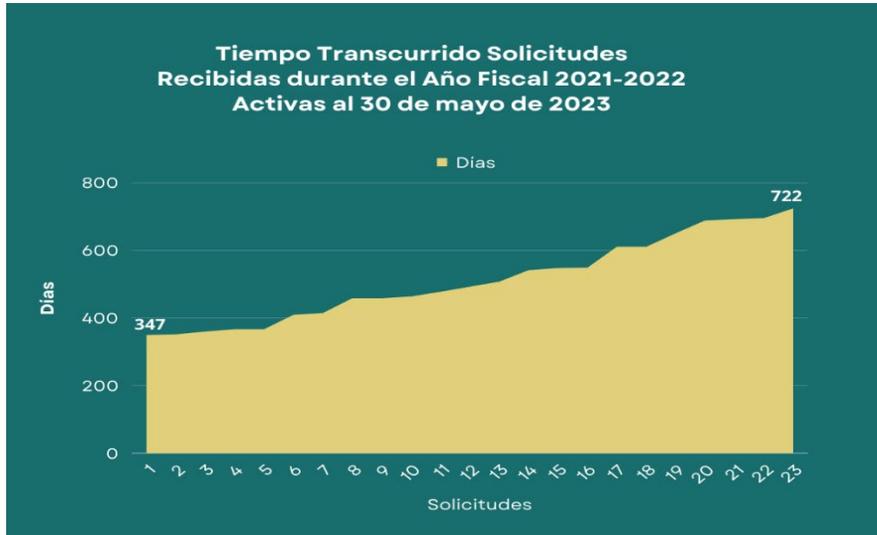
Resultado 4 – Solicitudes recibidas durante el año fiscal 2021-2022 pendientes de investigación u otros procesos

Como parte de nuestro análisis solicitamos información relacionada a las solicitudes pendientes de atención¹⁴. Según la información suministrada por la OCS, a la fecha del 30 de mayo de 2023¹⁵,

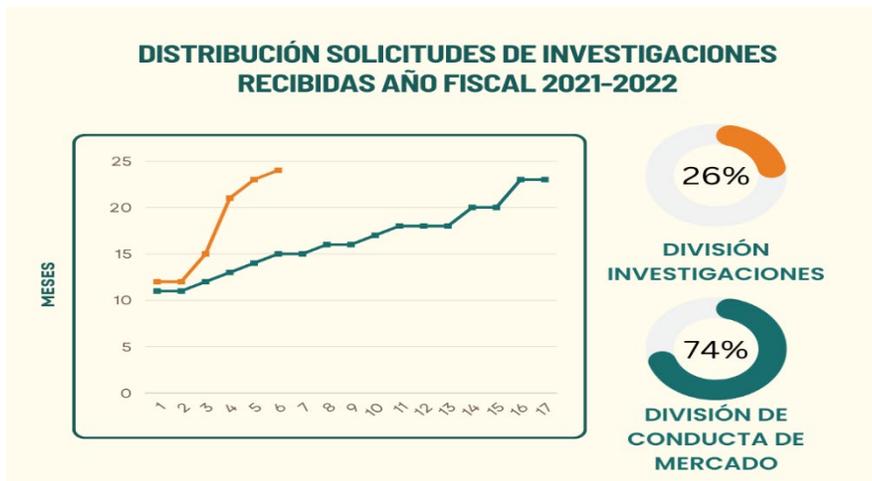
¹⁴ Incluye las solicitudes de investigaciones recibidas en la División de Investigaciones y División de Conducta de Mercado e Investigaciones Antifraude.

¹⁵ Fecha de entrega de la información.

los registros, reflejaban, un total de 23 solicitudes activas, a pesar de haberse recibido durante el año previo. Para las mismas, habían transcurrido de 347 a 722 días (11 a 24 meses¹⁶) sin resolver.



El 26% (6), pertenecían a la División de Investigaciones, mientras que el 76% (17) pertenecían a la División de Conducta de Mercado e Investigaciones Antifraude.



¹⁶ Para computar los meses se utilizó una media de 30.44, ya que hay meses con días distintos.

De los datos recopilados e información provista por la OCS, las referidas solicitudes permanecían abiertas en investigación, estaba en proceso el borrador de orden o el memorando de cierre estaba pendiente a la firma. A saber:

 STATUS SOLICITUDES DE INVESTIGACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2021-2022		
STATUS	DIVISIÓN DE INVESTIGACIONES	DIVISIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO
Memorando de Cierre-Pendiente a Firma	1	
Borrador de Orden	3	
Abierta-En Investigación	13	6

Comunicación Gerencial

En carta del 8 de marzo de 2024, el comisionado de seguros de la OCS no se expresó sobre la situación señalada o proveyó evidencia distinta a los resultados obtenidos.

Determinación de la OIG

El resultado prevalece.

Ver la Recomendación 4.

RESUMEN DE RESULTADOS

Manejo en la gestión del proceso investigativo y el proceso adjudicativo

01

- De las 638 solicitudes de investigación recibidas en la OCS, seleccionamos una muestra de 144.
- 65% pertenecían a la División de Investigaciones.
- 14% pertenecían a la División de Conducta de Mercado e Investigaciones Antifraude.
- 22% pertenecían a la División de Procesos Adjudicativos

02

- El 61% de las solicitudes evaluadas en el proceso investigativo, se resolvieron en menos de 180 días.
- El 39%, tomaron más de 180 días en emitir un documento de cierre.
- Para obtener el visto bueno del Comisionado, en 35 ocasiones, transcurrieron un promedio de 167 días.

03

- De las 31 solicitudes de vistas evaluadas, en 22 (71%), habían transcurrido de 185 a 503 días antes de haberse emitido una resolución.
- El 64% de estas, aún permanecían abiertas.

04

- Un total de 23 casos activos, en los registros de la OCS, pertenecen a solicitudes de investigación recibidas durante el año fiscal 2021-2022.

HALLAZGOS

A continuación, se detallan los hallazgos relacionados con las situaciones detectadas durante el transcurso del presente examen.

Hallazgo 1 – Reglamentación sin actualizar conforme a los cambios administrativos operacionales y organizacionales ocurridos en la OCS

Situación

Los procedimientos establecen la manera o método en el cual se ejecutan ciertas acciones que suelen realizarse de la misma forma. Los mismos se encuentran enmarcados en una estructura de control interno para garantizar la consistencia, la uniformidad y la calidad de las operaciones de la entidad, así como, fijar las responsabilidades para cada área de trabajo, de manera que, cada empleado conozca de antemano cómo es el proceso del cual es responsable, su participación, y la acción a tomar o seguir, entre otros aspectos. Además, los procedimientos deben ser revisados oportunamente para conformarlos a los cambios administrativos, operacionales y organizacionales de la entidad. Solicitamos y la OCS suministró copia certificada de los procedimientos

relacionados al objetivo de examen. El examen reflejó que los mismos no habían sido actualizados y conformados a los cambios administrativos, operacionales y organizacionales de la OCS. A saber:

Nombre del Procedimiento	Fecha Vigencia	Fecha Evaluación	Tiempo transcurrido sin revisión (años)
Procedimiento - División de Investigaciones	30-Jun-14	31-Dec-23	9
Procedimientos de la División de Conducta de Mercado	15-May-15	31-Dec-23	8
Procedimientos División de Asuntos Legales	30-Mar-14	31-Dec-23	9
Procedimiento – División de Procesos Adjudicación	30-Jun-14	31-Dec-23	9

Además, se observó lo siguiente:

- a. Los procedimientos de las Divisiones de Investigación y Conducta de Mercado no tienen establecido un término de tiempo para atender y resolver una solicitud de investigación.

Cabe señalar que, según nuestro examen, el tiempo transcurrido desde que se recibió la solicitud hasta que se firmó la carta/memorando de cierre u orden fluctuó de 1 a 476 días (Ver Resultado 2)

- b. Los procedimientos de Investigaciones, así como, Conducta de Mercado, no establecen la intervención del Comisionado en la revisión de casos para emitir la carta o memorando de cierre¹⁷. No obstante, completada la evaluación de una solicitud, los directores de las divisiones de Investigaciones y Conducta de Mercado refieren el expediente junto con el borrador de la carta o memorando de cierre para el visto bueno del Comisionado. Una vez este aprueba los mismos los directores de las divisiones pueden firmar la carta o memorando de cierre. Sin embargo, para ninguno de los casos examinados observamos que se documentara la revisión y visto bueno por parte del Comisionado para firmar la carta o memorando de cierre. En los 35 casos que pudimos

¹⁷ Cuando se emite una Orden, esta siempre la firma el Comisionado.

confirmar la fecha en que se refirió para la aprobación, transcurrieron hasta 391 días.
(Ver Resultado 2)

Criterio

La situación comentada anteriormente es contraria al Artículo 2.030 (11) titulado *Poderes y Facultades del Comisionado*, de la Ley Núm. 77 del 19 de junio de 1957, según enmendada, conocida como el *Código de Seguros de Puerto Rico* en el cual se establece lo siguiente:

El Comisionado podrá dictar reglas y reglamentos para hacer efectiva cualquier disposición de este Código y para reglamentar sus propios procedimientos, siguiendo el procedimiento establecido para ello en la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme” [Nota: Derogada y sustituida por la Ley 38-2017].

Lo señalado, es contrario al Artículo 178, titulado como *Reglamentos de los departamentos*, del *Código Político* de 1902, según enmendado, que establece que:

Será atribución de cada jefe de departamento bajo el Gobierno Estatal, dictar reglamentos compatibles con la ley para el régimen interior de su departamento y gobierno de sus funcionarios y empleados, la distribución y despacho de sus asuntos y conservación de sus archivos, papeles y demás pertenencias.

Por su parte, en el Artículo 2(f) titulado *Declaración de Política*, de la Ley Núm. 230 de 23 de julio de 1974, según enmendada, conocida como la *Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico* establece, entre otras cosas, que la política pública del Gobierno de Puerto Rico con relación al control y la contabilidad de los fondos y propiedad públicos será:

..que exista un control previo de todas las operaciones del Gobierno; que dicho control previo se desarrolle dentro de cada dependencia para que sirva de arma efectiva al jefe de la dependencia en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado.

Como parte de dicha política pública y para un control interno efectivo, las agencias gubernamentales deben revisar periódicamente sus normas y procedimientos y establecer aquellas que sean necesarios para el control adecuado de sus operaciones.

Efecto

Las situaciones comentadas tienen el efecto de lo siguiente:

- a. Laceran la imagen de la entidad al no tener definido un tiempo para atender de manera oportuna, las solicitudes radicadas.

- b. Impide, de ser necesario, aplicar de manera oportuna acciones adicionales a las ya trabajadas por el investigador/examinador para subsanar situaciones identificadas durante la investigación de la solicitud.
- c. Propician un ambiente para la comisión de errores o transacciones irregulares y otras situaciones sin que se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades.
- d. Que los reglamentos no sean compatibles con el contenido de sus leyes orgánicas.

Causa

Atribuimos dicha situación a que los comisionados en función y personal a cargo no han cumplido con las facultades conferidas y a lo dispuesto en las leyes mencionadas, en cuanto a formular, adoptar y enmendar reglas y reglamentos necesarios para el funcionamiento de la OCS.

Comunicación Gerencial

En carta del 8 de marzo de 2024, el comisionado de seguros de la OCS indicó lo siguiente:

El Hallazgo a y b del estudio parte de la errónea premisa de que las cartas de cierre de solicitudes de investigaciones son revisadas directamente por el Comisionado una vez éstas salen de la División de Investigaciones y/o Conducta de Mercado, cuando en la realidad pasan por un paso de previsión previa por parte de un Comisionado Auxiliar. El estudio no menciona que, para agilizar sus procedimientos internos, el 15 de febrero de 2023, la OCS llevó a cabo una reorganización en la que removió la División de Conducta de Mercado de la Comisaría de Supervisión y Cumplimiento para que formara parte de la Comisaría de Servicios. Además, la OIG pasó por alto los retos contenciosos, hasta judiciales, y nivel de complejidad de cada investigación razón por lo que su fecha de inicio y cierre nunca han sido delimitados por ley o reglamento. Tampoco, tomó en cuenta que la OCS revisó la vigencia de su reglamentación como parte del programa “Dando Tijera” en 2020.

Determinación de la OIG

Se consideraron los comentarios del comisionado de la OCS, pero se determinó que el Hallazgo prevalece. El hallazgo enfatiza en el periodo transcurrido sin actualizar los procedimientos. Además, se señaló el que no incluye ciertos procesos que deben formar parte de estos.

Como política pública y para un control interno efectivo, las agencias gubernamentales deben revisar periódicamente sus normas y procedimientos y establecer aquellas que sean necesarios para el control adecuado de sus operaciones. La falta de revisión o actualización de la reglamentación ocasiona que se torne obsoleta e inadecuada a las operaciones actuales de las entidades gubernamentales.

Ver las Recomendaciones 1 y 2.

Hallazgo 2 – Ausencia de controles para cumplir con la Ley núm. 147-2019, conocida como *Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad*

Dentro de la política pública del Gobierno de Puerto Rico se encuentra el garantizar que, los procesos administrativos donde una de las partes sea una persona de la Tercera edad, se efectúen en forma rápida, justa a económica y asegurar una solución equitativa en los casos bajo la consideración de las entidades.

El 27 de septiembre de 2019, se firma la Ley Núm. 147-2019, conocida como *Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad*, para entre otras cosas, enmendar el Artículo 10-A, con el propósito de añadir un término improrrogable de 90 días para la adjudicación de las querellas de las personas de la Tercera Edad, entiéndase una persona de 67 años o más.

De la información recopilada durante el estudio, no se pudo observar que la OCS estableciera un control para identificar u orientar en el personal de la tercera edad, con respecto a los beneficios de la Ley.

En respuesta a información solicitada, relacionada a cualquiera norma vigente para el manejo de quejas o reclamos presentados por ciudadanos de la tercera edad, la OCS informó ofrecer turnos prioritarios siguiendo las disposiciones de la Ley Núm. 354-2000, según enmendada, conocida como *Ley Para ordenar a las agencias la cesión de turnos de prioridad a personas con limitaciones físicas, mentales o sensoriales*. [Nota: Derogada y sustituida por la Ley 297-2018]

Criterio

Lo comentado es contrario a lo establecido en la sección 5 de la Ley Núm. 147-2019, la cual dispone que cada agencia deberá, dentro de un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de aprobación de dicha Ley, de ser necesario, conformar sus reglas o reglamentos para que establezcan procedimientos adjudicativos a tono con las disposiciones allí expuestas.

Efecto

La situación comentada evita que las personas de 67 años o más advengan en conocimiento de los beneficios garantizados por ley al momento de presentar una reclamación. Esto podría propiciar un ambiente que lesione los derechos de las personas de 67 años o más, causando incumplimiento con las leyes y ordenamiento jurídico.

Causa

Atribuimos esta situación a que la solicitud de investigación no tiene forma de validar la edad del querellante. Además, la OCS no orienta al ciudadano respecto a los beneficios de la Ley Núm. 147-2019¹⁸.

Comunicación Gerencial

En carta del 8 de marzo de 2024, el comisionado de seguros de la OCS indicó lo siguiente:

El Hallazgo 2 del Estudio aplica de manera desvirtuada la Ley Núm. 147-2019 al proceso de adjudicación que promueve la OCS. De la Ley 147-2019 surge que en ésta se concede la discreción a la agencia de atemperar sus procesos de adjudicación para que sean expeditos de ser el promovente de la acción administrativa una persona mayor de 67 años, al indicarse en ésta y citamos “de ser necesario”. En el caso de la OCS, el promovente de las órdenes que emite es el Comisionado como regulador en contra de uno de sus regulados. Los procesos de adjudicación en la OCS nunca los promueve una “Persona de la Tercera Edad”, ya que quien promueve el proceso de adjudicación es el Comisionado contra de un regulado que es una empresa o entidad que ostenta alguna de las licencias que otorga la OCS.

Determinación de la OIG

Reconocemos la aplicación de turnos de prioridad para atender según mencionada por el Comisionado.

Tanto el Código de Seguros como el procedimiento de la División de Adjudicación, no diferencia si debe ser una persona u organización. Sino que lee: “*Toda persona perjudicada por algún acto, ...*” (Ver Artículo III del procedimiento)

De la información recopilada durante el estudio, no se pudo observar que la OCS estableciera un control para identificar u orientar el personal de la tercera edad, con respecto a los beneficios de la Ley.

Ver las Recomendaciones 1 y 5.

¹⁸ La solicitud de investigación puede ser un papel a manuscrito o correo electrónico con la información requerida o la cumplimentación del formulario de Solicitud de Investigación que está disponible en la página electrónica de la OCS.

Hallazgo 3 – Ausencia de un sistema uniforme para el registro y trámite de las solicitudes de investigación

Cualquier ciudadano que crea que alguno de los regulados por la OCS no actuó de acuerdo con su contrato de seguro o ley, tiene derecho a radicar una solicitud de investigación¹⁹ en la OCS. Una vez determinado que tiene jurisdicción y que procede una investigación, se convierten en una investigación en proceso. El *proceso investigativo* puede ser llevado a cabo por la División de Investigaciones o la División de Conducta de Mercado e Investigaciones Antifraude, según los asuntos a atender²⁰.

No obstante, la OCS no cuenta con un registro o sistema de información uniforme para el manejo de las solicitudes de investigación que recibe.

En su lugar, según certificado por la comisionada auxiliar, la OCS cuenta con dos sistemas alternos para recoger la información de las solicitudes presentadas. A saber:

- a. OCSI - Sistema para el registro de correspondencia utilizado por la División de Investigación para registrar las solicitudes de investigación recibidas²¹. Según la gerencia este sistema está obsoleto y no se le pueden correr actualizaciones. Además, la capacidad para documentar la información de la querrela, así como el de generar informes es limitada.
- b. SBS (State Based Systems) - Sistema electrónico de la National Association of Insurance Commissioners²² (NAIC) utilizado por la División de Conducta de Mercado e Investigaciones Antifraude. Este es un sistema web que facilita el cumplir con las funciones regulatorias de seguros. El mismo tiene como objetivo el permitir que el departamento de seguros de un estado procese de manera más eficiente y efectiva solicitudes de licencia, renovaciones, consultas, quejas, acciones de cumplimiento, etc., con un mínimo de esfuerzo y siga cumpliendo con las iniciativas de uniformidad nacional²³.

No obstante, fue necesario realizar varios requerimientos para obtener la información según deseada por nuestros auditores de manera uniforme y con los distintos campos deseados.

¹⁹ Esta solicitud de investigación puede ser un papel a manuscrito o correo electrónico con la información requerida o la cumplimentación del formulario de Solicitud de Investigación que está disponible en la página electrónica de la OCS.

²⁰ El proceso investigativo comienza con un requerimiento de información al investigado.

²¹ Esta aplicación provee una sección conocida como Resumen de Investigación (notas al sistema) donde puede registrarse cualquier actividad de los casos.

²² NAIC es la organización de apoyo regulatorio y establecimiento de normas de EE. UU. creada y gobernada por los principales reguladores de seguros de los 50 estados, el Distrito de Columbia y cinco territorios de EE. UU.

²³ En visita realizada a la División de Conducta de Mercado, la Administradora de Sistema de Oficina, nos informó que utiliza, además, la aplicación Access (aplicación para entre otras cosas, el desarrollo de bases de datos) para el registro y control de las solicitudes recibidas y el registro de toda actividad de los casos.

La Comisionada Auxiliar de Servicios mediante certificación indicó que en la búsqueda de un sistema que les permita facilitar, agilizar y digitalizar el manejo de querellas se identificó en febrero 2023, un suplidor que cuenta con una aplicación de módulos llamada *Streamline*, servicio SaaS utilizado, actualmente por DACO y COSSEC para manejar sus querellas, proceso similar al de la OCS.

Por otra parte, es de conocimiento que los esfuerzos para establecer un sistema de manejo de querellas habían comenzado al menos durante el año 2020. A saber, en la ponencia, para la transición 2020-2021 conforme a la “*Ley de Proceso de la Transición del Gobierno*” bajo el tema Sistema Electrónico Manejo de Querellas se informó lo siguiente:

“la OCS en colaboración con la Junta de Planificación, la compañía RSM y la otorgación de fondos por FEMA a la JP para este propósito, se creó un Sistema de Manejo de Querellas web base. Esta herramienta permitirá que el cliente realice su solicitud de investigación de manera electrónica entrando al sistema a través de nuestra página de internet ocs.pr.gov. El sistema a su vez, será el método que utilizará la Oficina para manejar y atender las querellas el cual permitirá que se trabaje la investigación y se realice el flujo de documentos entre el investigador, el asegurador o regulado y el querellado. Actualmente estamos en la fase de pruebas para irnos en vivo entre noviembre y/o diciembre de este año 2020.”

Al 6 de julio de 2023, el suplidor aún estaba trabajando con la propuesta para ofrecer un costo preciso, de manera que, la gerencia de la OCS pueda tomar una decisión. Igualmente, debe proveer herramientas para generar informes para apoyar las determinaciones de las investigaciones, así como, otros análisis de la gerencia.

Crterios

La situación comentada es contraria a los Artículos 2(f) y (g) de la Ley Núm. 230 de 23 de julio de 1974, según enmendada, conocida como *Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico* (Ley 230), en los cuales se establece lo siguiente:

Artículo 2 – Declaración de Política

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

(f) que exista el control previo de todas las operaciones: que dicho control previo se desarrolle dentro de cada dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo para que así sirva de arma efectiva al jefe de la dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo en el desarrollo del programa o programas cuya

dirección se le ha encomendado. Tal control interno funcionará en forma independiente del control previo general que se establezca para todas las operaciones de cada rama de gobierno;

(g) que independientemente del control previo general que se establezca para todas las operaciones de cada rama del gobierno, los jefes de dependencia, entidades corporativas y Cuerpos Legislativos sean en primera instancia responsables de la legalidad, corrección, exactitud necesidad y propiedad de las operaciones fiscales que sean necesarias para llevar a cabo sus respectivos programas.

Efecto

Las situaciones comentadas tienen el *efecto* de lo siguiente:

- a. Afectar la corrección y exactitud de la información que se registra en un sistema obsoleto.
- b. Incurrir en tiempo adicional para identificar y corregir errores que pueden resultar al procesar la información de una querrela.
- c. Afecta la capacidad de adaptar el equipo a las necesidades de las operaciones debido a la obsolescencia de este.
- d. Propician un ambiente para la comisión de errores o transacciones irregulares y otras situaciones sin que se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades.

Causa

Atribuimos la situación señalada a la falta de seguimiento a la implantación de un sistema para el manejo de las solicitudes de investigación.

Ver las Recomendaciones 1, 3 y 6.

Comunicación Gerencial

En carta del 8 de marzo de 2024, el comisionado de seguros de la OCS indicó lo siguiente:

El Hallazgo 3 del Estudio confunde el sistema de recopilación de datos de las reclamaciones de desastres naturales para atender requisito de la Junta de Planificación con el sistema de manejo digital de solicitudes de investigación; éstos son 2 sistemas distintos. La OCS en efecto posee un sistema digital para manejo de correspondencia que permite registrar la entrada y trámite de las solicitudes de investigación. El Artículo 2(f) y (g) de la Ley 230 no le requiere a una agencia contar con un sistema “online” para recibir las solicitudes de investigación. Tampoco se señaló en específico caso alguno de información de una investigación inexacta, errónea o sujeta a transacción irregular. No obstante, la OCS incurrió

en una solución stream line que permite el manejo de correspondencia interna, así como recibir y procesar solicitudes e investigaciones de manera digital.

Determinación de la OIG

Se consideraron los comentarios del comisionado de la OCS, pero se determinó que el Hallazgo prevalece. En nuestro hallazgo reconocemos los sistemas existentes en la OCS los cuales detallamos y definimos según nos fuera certificado.

No obstante, los mismos requieren de la atención de la OCS, para que los datos recopilados para cada caso sean en un sistema uniforme donde se pueda obtener información confiable y completa.

Ver las Recomendaciones 1, 3 y 6.

COMUNICACIÓN GERENCIAL

El borrador de los resultados y hallazgos de este examen se sometió para comentarios mediante carta el 20 de febrero de 2024, al comisionado de seguros de la OCS. El comisionado de seguros sometió sus comentarios a los hallazgos mediante cartas recibidas el 8 y 15 de marzo de 2024. 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 OCS en aras de continuar promoviendo una sana administración.

RECOMENDACIONES

Al Comisionado de Seguros de Puerto Rico

1. Dentro de los próximos ciento ochenta (180) días calendario a la publicación del presente informe, enmendar los procedimientos mencionados en el hallazgo 1, para atemperarlos a los procesos que se realizan actualmente para atender una solicitud de investigación. Deberá considerar lo siguiente:
 - a. Establecer el tiempo para atender una solicitud de investigación.
 - b. Identificar como se va a documentar la aprobación de las revisiones de los trabajos hasta emitir la orden, carta o memorando de cierre.
 - c. Trato expedito para las personas de tercera edad.

Deberá evidenciar con copia de los procedimientos actualizados a la OIG. **Ver Resultado 2 y Hallazgo 1.**

2. Impartir instrucciones escritas y asegurarse que el director de la División de Procesos Adjudicativos cumpla con el término establecido en ley para atender los procesos adjudicativos. **Ver Resultado 3.**
3. Preparar un plan de acción para atender las solicitudes de información recibidas durante el año fiscal 2021-2022. **Ver Resultado 4.**
4. Enmendar el formulario de solicitud de investigación para que provea un encasillado donde el querellante pueda proveer la fecha de nacimiento de tal forma que, se pueda cumplir con los términos de atención de casos presentados por personas de la tercera edad. Además, dentro de los próximos ciento veinte (120) días calendario a la publicación del presente informe, se realicen los trámites con la Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS) para que se incorpore información accesible a los querellantes a través de la página web de la OCS con respecto a los beneficios de la Ley Núm. 147-2019. Deberá evidenciar la acción tomada a la OIG. Además, colocar afiches informativos en sus oficinas. **Ver Hallazgo 2**
5. Complete los trámites para la implementación del nuevo sistema de querellas, para beneficio de la OCS y los ciudadanos. **Ver Hallazgo 3**

CONCLUSIÓN

El estudio realizado sobre el cumplimiento con los términos para la resolución de las solicitudes de investigaciones presentadas ante la OCS y las solicitudes de vistas reflejó algunas deficiencias que reflejan posible incumplimiento con los términos establecidos por ley para atender las querellas, ausencia de revisión a la reglamentación relacionada al objetivo de examen y falta de controles para cumplir con las leyes y procesos administrativos expeditos para personas de la tercera edad.

Conforme a lo establecido en el Artículo 17 de la Ley Núm. 15-2017, antes citada, se remite el presente informe a la autoridad nominadora para que inicie las medidas correctivas pertinentes al incumplimiento de procedimientos internos por parte de sus empleados y notifique a la OIG las acciones tomadas para garantizar el fiel cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables. El incumplimiento con tomar medidas correctivas ante las situaciones aquí señaladas podría ocasionar la imposición de multas y procesos administrativos.

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 igual forma, 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, 30 de mayo de 2024, en San Juan, Puerto Rico.



Ivelisse Torres Rivera, CFE, CIG
Inspectora General



Pablo L. González Flores, CISA
Director 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



Oficina del
Inspector General
Gobierno de Puerto Rico

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