

INFORME DE INVESTIGACIÓN

OIG-QI-24-016



Oficina del
Inspector General
Gobierno de Puerto Rico

OFICINA DEL PROCURADOR DEL VETERANO (OPV)

Posible incumplimiento con normativa de recursos humanos, tecnología y administración de documentos en la OPV.

24 de junio de 2024



TABLA DE CONTENIDO

	Página
RESUMEN EJECUTIVO	3
INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	5
BASE LEGAL	5
ALCANCE Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	6
HECHOS DETERMINADOS	7
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
POSIBLES DISPOSICIONES LEGALES INFRINGIDAS	17
CONCLUSIÓN	20
RECOMENDACIONES	21
APROBACIÓN	22

RESUMEN EJECUTIVO

En el ejercicio de la autoridad legal, jurisdicción y competencia que le ha sido conferida por ley a la Oficina del Inspector General de Puerto Rico (en adelante, OIG), el Área de Querellas e Investigación (en adelante, Área de QI) realizó la investigación número QI-120-24-003 en la Oficina del Procurador del Veterano (en adelante, OPV), en torno a varios planteamientos recibidos en la OIG. Se protegió la identidad de la fuente de información, a tenor con las disposiciones del artículo 7 (t) de la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, conocida como *Ley del Inspector General de Puerto Rico* (en adelante, Ley Núm.15-2017).

El Área de QI recibió un planteamiento donde se alegaron irregularidades en la autenticidad de las firmas de los documentos de los veteranos y sus familiares, así como un archivo inadecuado de los documentos en poder de la OPV.

De conformidad con las facultades conferidas a la OIG mediante el Artículo 7, inciso (t) de la Ley Núm.15-2017, el Área de QI determinó iniciar el proceso de evaluación preliminar número EQI-23-028, a los fines de validar la información recibida en los planteamientos, así como evaluar las posibles infracciones, deficiencias e identificar sus posibles efectos en la operación del gobierno. En consecuencia, se diligenció una comunicación a la OPV sobre *Notificación de Intervención para la Evaluación Preliminar* enumerada EQI-23-028 y tres requerimientos de información.

Como parte de la investigación, también se evaluó un estudio realizado por el Área de Pre-Intervención y Exámenes de la OIG sobre *La eficiencia y efectividad de la gestión pública en atender, servir e investigar los reclamos o querellas presentadas por los veteranos o sus familiares en la OPV*. Conforme con lo establecido en el *Reglamento Núm. 5* titulado como *Reglamento para la Administración del Plan de Acción Correctiva de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico* del 13 de noviembre de 2020 y las disposiciones del Artículo 17 de la Ley Núm. 15-2017, la OIG remitió el Informe Especial OIG-IE-23-025 a la autoridad nominadora para que se tomaran las medidas correctivas necesarias y se notificara a la OIG sobre las acciones adoptadas para garantizar el fiel cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.

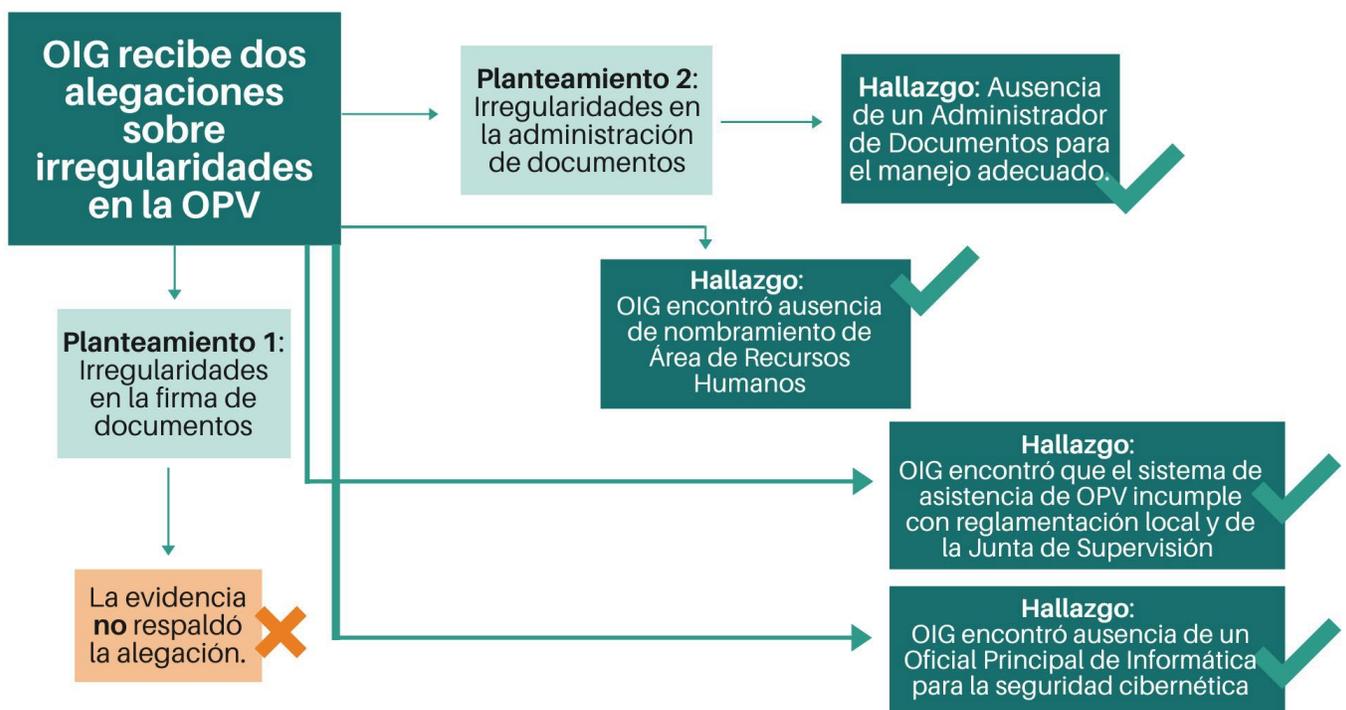
Tras la evaluación de la documentación y a partir de la investigación realizada por el área de QI, se concluyó que la OPV en las oficinas centrales y en las dos oficinas regionales que están operando al momento de este informe carecen de lo siguiente:

1. Personal o área designada de Recursos Humanos para manejar todo lo relacionado al personal de la OPV.
2. Expedientes de personal actualizados. Las evaluaciones de personal no se realizan tal y como lo decreta el Reglamento de Recursos Humanos de la Oficina del Procurador del Veterano de Puerto Rico, lo cual establece que deben realizarse evaluaciones de personal cada año, dos por semestre.
3. Protocolos, reglamentos, declaración de política pública, guías o manuales, dirigidas y/o

actualizadas, relacionadas con la administración de la entidad, tanto de los procesos internos como externos, según dicta el ordenamiento jurídico vigente.

4. Una Oficina de Asuntos Legales y una División de Investigaciones y Querellas. Las divisiones están cerradas por falta de personal, por lo que contratan servicios profesionales para poder cubrir dichas áreas.
5. Un proceso válido y reglamentado sobre el almacenamiento de documentos y control de expedientes. Tampoco cuentan con personal capacitado y certificado para el control de documentos según se establece en la Ley Núm. 5-1955 del 8 de diciembre de 1955, según enmendada, conocida como *Ley de Administración de Documentos Públicos de Puerto Rico* (en adelante, Ley Núm. 5-1955).
6. Un Oficial Principal de Informática (en adelante, OPI) o personal análogo, según dispone la Puerto Rico Innovation & Technology Service (en adelante, PRITS) en la Ley Núm. 75 del 25 de julio de 2019, según enmendada, conocida como *Ley de la Puerto Rico Innovation and Technology Service* (en adelante, PRITS).

Esta investigación cubrió el período de 27 de julio de 2023 al 1 de febrero de 2024.



La OIG está comprometida con fomentar 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 socaven la credibilidad del Gobierno de Puerto Rico y sus entidades.

El contenido de este informe se hace público, conforme con lo establecido en la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, conocida como *Ley del Inspector General de Puerto Rico*; el Artículo 9 del Reglamento Núm. 9135, titulado como *Reglamento sobre Asuntos Programáticos de la Oficina del Inspector General*; el Artículo 1.5 del Reglamento Núm. 9136, titulado como *Reglamento para la Publicación de Informes y Documentos Públicos Rutinarios de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico*; así como otras normativas aplicables.

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

La OPV se creó mediante la Ley Núm. 79-2013, según enmendada, conocida como *Ley del Procurador del Veterano del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*. Esta se creó como un organismo independiente en la Rama Ejecutiva que tiene, entre otras funciones, la responsabilidad de atender e investigar los reclamos de los veteranos en Puerto Rico y velar por sus derechos. A esta oficina se le transfirió toda la documentación, personal y fondos de la anterior Oficina del Procurador del Veterano creada bajo el derogado Plan de Reorganización Núm. 1-2011. Por virtud de ley, se transfirieron a la OPV todos los poderes, las funciones, las prerrogativas y las obligaciones para poner en vigor la Ley Núm. 203-2007, según enmendada, conocida como *Carta de Derechos del Veterano Puertorriqueño del Siglo XXI* (en adelante, Ley 203-2007).

La misión principal de la OPV es servir como un ente representativo e independiente, cuyo deber ministerial será en favor de los veteranos puertorriqueños y sus funciones estarán dirigidas a la realización de las gestiones necesarias para el mejoramiento de la calidad de vida de los veteranos en Puerto Rico. También tiene a su cargo fiscalizar la implementación y el cumplimiento, por las agencias y entidades privadas, de la política pública establecida en la Ley Núm. 203-2007.

La OPV se considera un administrador individual para los efectos de la administración de personal. El presupuesto de esta proviene de resoluciones conjuntas del Fondo General del Gobierno de Puerto Rico, de fondos estatales especiales y de fondos federales.

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

BASE LEGAL

La OIG tiene la responsabilidad de coordinar y ampliar los esfuerzos gubernamentales para promover la integridad, detectar y prevenir fraude, malversación y abuso en el uso de los fondos públicos estatales y federales. De la misma manera, detecta e investiga posibles fuentes de corrupción y toma acciones proactivas para prevenir situaciones de esta naturaleza y así, fomentar una sana administración gubernamental.

El presente informe se emite en virtud de los Artículos 7, 8, 9 y 17 de la Ley Núm. 15-2017, según enmendada. De igual forma, a tenor con las disposiciones contenidas en el Reglamento Núm. 9135-2019, conocido como *Reglamento sobre Asuntos Programáticos de la Oficina del Inspector General* y otras normativas aplicables.

ALCANCE Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación cubrió el período del 27 de junio de 2023 al 1 de febrero 2024. Se evaluaron reglamentaciones, expedientes de personal y expedientes de ciudadanos que solicitaron servicios en la entidad. Se llevaron a cabo entrevistas, evaluación de transacciones, documentos y operaciones de fechas anteriores y posteriores, según fueron solicitadas y recibidas por parte de la entidad.

La metodología utilizada durante la investigación incluyó lo siguiente:

1. Análisis de toda la normativa legal aplicable a la OPV y otros procesos.
2. Revisión y análisis de documentos e información suministrada por la OPV mediante respuestas a los requerimientos de información tramitados.
3. Evaluación de procedimientos de control interno y de otros procesos relacionados con la OPV.
4. Revisión y análisis de la reglamentación relevante a los procesos de responsabilidades y deberes de la OPV, entre otra reglamentación relacionada.
5. Revisión y análisis de la reglamentación relevante a los procesos de decomiso en la OPV, entre otra reglamentación relacionada.
6. Entrevista a varios a empleados, según fueron identificados en el proceso.
7. Análisis de la Ley Núm. 79-2013, según enmendada, conocida como *Ley del Procurador del Veterano del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*.
8. Análisis y evaluación de la Ley Núm. 203-2007, según enmendada, conocida como *Carta de Derechos del Veterano Puertorriqueño del Siglo XXI*.
9. Análisis y evaluación del Reglamento Núm. 4204, conocido como *Reglamento para Regular los Procedimientos de Adjudicación de Querellas en la Oficina del Procurador del Veterano Puertorriqueño* del 27 de abril de 1990.
10. Análisis y evaluación del *Reglamento para Establecer Normas de Conductas y Procedimiento sobre medidas Correctivas y Acciones Disciplinarias en funcionarios y Empleados de la Oficina del Procurador del Veterano*.
11. Análisis y evaluación de la Ley Núm. 5-1955 del 8 de diciembre de 1955, según

enmendada, conocida como *Ley de Administración de Documentos Públicos de Puerto Rico*.

12. Análisis y evaluación de la Ley Núm. 75-2019, según enmendada, conocida como *Ley de la Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS)* y demás normativa aplicable al uso y manejo de sistemas de información del Gobierno de Puerto Rico.
13. Revisión y análisis de documentos e información suministrada por la Administración de Servicios Generales de Puerto Rico (en adelante, ASG), conforme a Solicitud de Colaboración.
14. Revisión y análisis de documentos e información suministrada por la PRITS, conforme a Solicitud de Colaboración.
15. Revisión y análisis de documentos e información suministrada por el Instituto de Cultura Puertorriqueña (en adelante, ICP), conforme a Solicitud de Colaboración.

HECHOS DETERMINADOS

La OIG recibió un planteamiento a través de la línea confidencial y, posteriormente, varias comunicaciones adicionales de parte de un ciudadano que señalaba irregularidades en la autenticidad de las firmas de los documentos de los veteranos y sus familiares, así como un archivo inadecuado de los documentos en poder de la OPV.

Conforme con el análisis de los documentos e información recopilada, se identificaron y detallaron los siguientes hechos, relacionados con los hallazgos de la investigación:

1. El 12 de diciembre de 2022, la Junta de Supervisión y Administración Financiera (en adelante, JSAF) presentó un comunicado anunciando la implementación del Sistema de Tiempo y Asistencia Automatizado (en adelante, T&A), el cual se expandiría a las agencias gubernamentales del Gobierno de Puerto Rico.
2. El 14 de abril de 2023, la OIG recibió, mediante la línea confidencial, un planteamiento relacionado con irregularidades en la autenticidad de firmas, además de manejo inadecuado de documentos.
3. Tras una evaluación preliminar, se realizó una Notificación de Evaluación Preliminar EQI-23-028 y un *Primer Requerimiento de Información* a la OPV.
4. El 8 de agosto de 2023, el personal de la OIG se personó a la OPV. Como parte de la visita, se realizó el diligenciamiento del *Segundo Requerimiento de Información*.

El 8 de agosto de 2023, la OIG visitó las instalaciones de la OPV y confirmó que la referida agencia no cuenta con una Oficina de Recursos Humanos. Según confirmó el Procurador, cualquier asunto de personal es delegado por este a cualquiera de los empleados de la OPV.

5. El 11 de agosto de 2023, personal del Área de QI, llevó a cabo una serie de entrevistas a funcionarios de la OPV.
6. El 11 de agosto de 2023, la OPV certificó que, hasta la fecha, los expedientes de personal no tenían registrado ningún incidente, querrela o irregularidad, relacionado con irregularidades contra alguno de los empleados de la entidad.
7. El 14 de agosto de 2023, la OIG entrevistó a funcionarios de la OPV, relacionado con los procesos establecidos en la entidad sobre los servicios brindados a los veteranos y el funcionamiento administrativo de la oficina.
8. El 7 de septiembre de 2023, la OPV certificó a la OIG que no contaban con el nombramiento de un Administrador de Documentos.
9. El 18 de enero de 2024, se certificó que la OPV no cuenta con un documento de autorización emitido por PRITS. No existe constancia en PRITS que se recibiera por parte de la OPV documentación para dar cumplimiento a la Orden Administrativa PRITS 2021-003. Igualmente, sus archivos no reflejan que la OPV cuente con un OPI.
10. De los requerimientos y las entrevistas desarrolladas por la OIG, se encontró que los veteranos que acuden a la OPV en búsqueda de apoyo para solicitar algún servicio o beneficio del *Department of Veterans Affairs* (en adelante, VA) tienen que completar el formulario VA FORM 21-22, conocido como *Appointment of Veterans Service Organization as Claimant's Representative* (en adelante, VA FORM 21-22). El VA FORM 21-22 otorga a organizaciones autorizadas por VA el consentimiento para realizar reclamaciones o solicitar beneficios por medio del veterano o sus familiares.
11. El VA FORM 21-22 permite que funcionarios autorizados, como los empleados de la OPV puedan llenar los documentos del veterano o del familiar solicitante, someterlos y firmarlos como “PR PAVA” con su nombre, siempre que estén debidamente adiestrados y licenciados por VA.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

Al amparo de las disposiciones legales antes citadas, a continuación, se detallan los hallazgos relacionados con situaciones detectadas durante el transcurso de la investigación.

Hallazgo 1- Ausencia de nombramiento en propiedad de personal para el Área de Recursos Humanos en la OPV

Situación

Contrario con las disposiciones de la Ley Núm. 79-2013, la OPV no ha realizado convocatorias para cubrir los puestos necesarios para atender los asuntos de la Oficina de Recursos Humanos. El 8 de agosto de 2023, la OIG visitó las instalaciones de la OPV y confirmó que la referida agencia no cuenta con una Oficina de Recursos Humanos. Según confirmó el Procurador, cualquier asunto de personal es delegado por este a cualquiera de los empleados de la OPV.

Durante las entrevistas que realizó la OIG, se supo que han surgido situaciones internas con empleados, con el Procurador o situaciones personales que requieren ser manejadas con confidencialidad, prontitud y diligencia y estos se ven impedidos de divulgar dichas situaciones debido a la ausencia de personal de recursos humanos. Además, los empleados señalaron que no existen manuales o protocolos para presentar peticiones o querellas internas. Por consiguiente, ante la ausencia de personal de recursos humanos, quien termina interviniendo para atender las situaciones del personal de la OPV, es el Procurador o algún personal que éste designe en el momento para atender la situación. Sin embargo, las situaciones presentadas no son resueltas por el Procurador, ni tampoco se documentan en algún expediente de recursos humanos.

Por su parte, el Procurador informó a la OIG que intenta resolver los asuntos de recursos humanos conforme al convenio colectivo y a los procesos internos del sindicato, esto sin antes realizar los procesos administrativos.

Criterio

La Ley Núm. 79-2013, determina en el Art. 7 que el Procurador tiene la autoridad y el deber de nombrar el personal que fuere necesario para llevar a cabo los propósitos de dicha ley. A su vez, debe cumplir con la Ley Núm. 8-2017, según enmendada, conocida como, *Ley para la Administración de Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*. Dicho artículo expone lo siguiente:

Artículo 7. — Procurador—Facultades y Deberes.

A los fines de cumplir con los propósitos de esta Ley, el Procurador tendrá, entre otros, las siguientes facultades y deberes:

(a) *Determinar la organización interna de la Oficina y establecer los sistemas que sean menester para su adecuado funcionamiento y operación, así como llevar a cabo las acciones administrativas y gerenciales necesarias para la implantación de esta Ley y de cualesquiera otras leyes locales o federales y de los reglamentos adoptados en virtud de los mismos que le fueren delegados.*

(b) *En concordancia con lo establecido en esta Ley, el Procurador podrá nombrar el personal que fuere necesario para llevar a cabo los propósitos de esta Ley de conformidad a lo dispuesto en la Ley Núm. 184-2004, según enmendada, conocida como la "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico" [Nota: Derogada y sustituida por la Ley 8-2017], que entendiere*

necesarios, con sujeción a las normas y reglamentos del Departamento de Hacienda.

A su vez, el Reglamento de Recursos Humanos de la OPV en su Art. 1 menciona lo siguiente:

Artículo 1- Introducción

[...]

El sistema de personal se divide en una Administración Central y los Administradores Individuales. La Oficina del Procurador del Veterano de Puerto Rico es un Administrador Individual y como tal tiene la responsabilidad de administrar directamente todo lo relativo a su personal, conforme al reglamento que a estos fines adopte, según lo establece la Ley de Personal. Esta Ley, en su Sección 5.7 dispone que los Administradores Individuales deberán adoptar para sí un reglamento con relación a las áreas esenciales al principio de mérito, el cual deberá estar en armonía con las disposiciones del Artículo 4 de la misma. Establece, además, que éste deberá incluir todas aquellas áreas de personal, que aún cuando no sean esenciales al principio de mérito, son necesarias para lograr un sistema de administración de personal moderno y equitativo, y facilitan la aplicación del principio de mérito.

[...]

Artículo 6- Administración

La administración de este Reglamento es responsabilidad de la Autoridad Nominadora de la Oficina del Procurador del Veterano de Puerto Rico. No obstante, este podrá designar a un(a) funcionario(a) para que se ejecute la política pública contenida en el mismo.”

Efectos

Las situaciones comentadas tienen o pudieron tener el siguiente efecto:

1. Impedir que los empleados de OPV tengan a su disposición procedimientos administrativos imparciales, efectivos y con soluciones para atender los asuntos presentados en un área de recursos humanos.
2. Imposibilidad la confidencialidad de las situaciones de personal que se presenten, para la búsqueda de soluciones.
3. Impedir el desarrollo de procesos internos para presentar querellas, peticiones o atender cualquier situación que se presente en el ambiente laboral.
4. No poseer un sistema de registro de asistencia adecuado para el personal y acorde con lo estipulado en los mandatos en ley.
5. No poseer política pública efectiva, actualizada, adecuada y cónsona con el área de recursos humanos, tales como: *Prevención Del Suicidio, Para Garantizar La Igualdad Salarial, Igualdad De Oportunidad De Empleo, Erradicar El Discrimen, Solicitar Acomodo Razonable, Programas De Ayuda Al Empleado, Normas Para El Registro De Asistencia,* entre otras.

6. Impedir que los empleados puedan realizar consultas en el área de recursos humanos, en relación asuntos laborales, solicitudes o beneficios que puedan tener.
7. Impedir la documentación de situaciones internas presentadas sobre incidentes de personal.
8. Impedir el desarrollo de procesos adjudicativos para tomar medidas de conductas prohibidas ni para realizar investigaciones sobre alegaciones que se presenten entre el personal de la entidad.

Causa

Las situaciones comentadas se dieron o pudieron darse por:

- Falta de planificación efectiva en el proceso de reclutamiento, así como en la gestión de los costos asociados con la contratación, la implementación de reglamentación y la administración del personal de recursos humanos
- Falta de reclutamiento del personal de recursos humanos necesario.
- Carencia de procedimientos y políticas administrativos imparciales, confidenciales y efectivos en temas de recursos humanos.

Hallazgo 2- Sistema de Registro de Asistencia del personal de la OPV se lleva a cabo de forma manual y no se encuentra acorde con las leyes y reglamentos establecidos por el Gobierno de Puerto Rico y la Junta de Supervisión y Administración Financiera

Situación

Durante la intervención de la OIG, varios de los empleados de la OPV indicaron que la asistencia la llevan a mano o a tarjeta de cartón.

La OPV certificó que el sistema de registro de asistencia se realiza de la siguiente manera: los empleados de carrera tienen su reloj ponchador de tarjeta de cartón donde registran su asistencia, hora de almuerzo, hora de llegada de su almuerzo y su salida con una tarjeta, la cual es ponchada en los horarios correspondientes. En el caso de la funcionaria asignada en la oficina en Ponce, que es Oficial de Servicio, no cuenta con un reloj ponchador porque la oficina fue trasladada a la nueva Clínica de Veteranos de Ponce, por lo que lleva su registro de asistencia de forma manual. Por otra parte, los empleados de confianza llevan su registro de asistencia mediante una *Hoja de Asistencia* que es firmada al finalizar cada semana por el Procurador del Veterano. Esta *Hoja de Asistencia* se le entrega al Oficial de Nómina, quien lleva un registro manual y en Excel de las asistencias de los empleados de la OPV.

Criterio

El 12 de diciembre de 2022, la JSAF presentó un comunicado anunciando la implementación del programa T&A, el cual se expandirá a las agencias gubernamentales para lograr la integración automática completa de la asistencia con la nómina en el Gobierno de Puerto Rico, garantizando así que solo se les pague a los empleados del Gobierno que estén trabajando. El proyecto de T&A vincula la asistencia de los empleados públicos al sistema de nóminas del Gobierno para contabilizar adecuadamente el tiempo trabajado, las vacaciones y otras ausencias, así como las bajas de los empleados. Siendo así, la OPV debe modificar su sistema de asistencia como es requerido por la JSAF.

Efectos

Las situaciones comentadas tienen o pudieron tener el siguiente efecto:

1. No poder vincular adecuada y significativamente la responsabilidad fiscal y transparencia por medio del tiempo y asistencia en un sistema electrónico adecuado.
2. La falta de conexión entre la asistencia y la nómina refleja una mala administración fiscal.
3. Llevar el registro de tiempo y asistencia mayormente manual, provoca retrasos e incertidumbre sobre si la asistencia se registra con precisión.
4. Falta de una integración automatizada del sistema de nómina para registrar y garantizar el ausentismo y las tardanzas, lo cual afecta la capacidad de efectuar pagos inmediatos.
5. Imposibilidad de emitir licencias de manera precisa en respuesta a las solicitudes de los empleados de la entidad.

Causa

Las situaciones comentadas se dieron o pudieron darse por:

- Deficiencias ejecutivas para acatar la reglamentación local y las directrices de la JSAF.
- Deficiencias en la planificación y ejecución de la implementación del Sistema de Registro de Asistencia del personal de la OPV.

Hallazgo 3 - Ausencia de nombramiento de Administrador de Documentos

Situación

El 7 de septiembre de 2023, la Oficial Ejecutiva de la OPV certificó que no contaba con un Administrador de Documentos en los pasados cinco años.

De la investigación realizada se desprende que, para el 23 de marzo de 2017, la Oficina del Contralor de Puerto Rico realizó una intervención en la OPV y señaló la ausencia de un Administrador de Documentos, de un inventario y un plan de retención de documentos. Para ese entonces, el Contralor realizó varias recomendaciones al Programa de Administración de Documentos Públicos del Archivero General de Puerto Rico para que emitiera el nombramiento de un administrador de documentos que prepare el inventario y el plan de retención de documentos públicos de la OPV.

La OPV nos certificó, el 7 de septiembre de 2023, que no contaban con el nombramiento de un Administrador de Documentos y certificaron, además, que habían sometido ante la consideración de ASG un candidato para ocupar el puesto de Administrador de Documentos y que, en ese entonces, realizaron las gestiones de enviar a tomar el curso de ASG. Sin embargo, la ASG determinó que el candidato sometido a consideración no cumplía con los requisitos mínimos, ya que el mismo debía tener un bachillerato. Por este motivo la Oficina de la OPV no cuenta con un funcionario con el puesto de Administrador de Documentos en los últimos 5 años.

Ante la situación antes comentada, la OIG tomo la decisión de solicitar colaboraciones con ASG y el ICP, los cuales son los administradores del Archivo de Puerto Rico y, a su vez, son los encargados del administrador de documentos. Los hechos presentados en la certificación de la OPV son contrarios a los hechos descritos en las certificaciones presentadas por el ICP y la ASG. Dichas certificaciones fueron solicitadas por el investigador de la OIG al Archivero General de Puerto Rico donde certificaron que la OPV no cuenta con un Administrador de Documentos Públicos. Al presente, la OPV no ha sometido ante el Programa de Administración de Documentos Públicos de la Rama Ejecutiva, ningún candidato para ocupar el puesto de Administrador de Documentos Públicos.

Criterion

La situación comentada es contraria a lo establecido en Ley Núm. 5-1955. La misma establece que cada agencia debe tener un Administrador de Documentos. En el Artículo 3, incisos (k) y (l) la Ley Núm. 5-1955 nos define los siguientes términos:

[...]

(k) Administrador de Documentos. — *Empleado responsable de administrar el Programa de Administración de Documentos en su respectiva dependencia.*

(l) Administración de Documentos. — *Es la planificación, control, dirección, organización, capacitación, promoción y otras actividades gerenciales relacionadas con la creación, uso y conservación, así como la disposición de documentos.*

En el Reglamento Núm. 2538, según enmendado, conocido como, *Reglamento número 15 de la Administración de Servicios Generales- Administrador de Documentos*, del 23 de julio de 1979, se establece que cada jefe de organismo gubernamental recomendará para evaluación a un empleado a quien interesa se le expida nombramiento de Administrador de Documento, la OPV

no ha realizado esta gestión.

Efecto

Las Situaciones comentadas tienen el efecto de:

1. Impedir que la OPV mantenga un control adecuado sobre los documentos de querellas que presentan los veteranos. Esto puede provocar la comisión de errores e irregularidades.
2. Impide que la OPV mantenga control sobre los expedientes de veteranos lo que podría proporcionar el ambiente para la comisión de irregularidades.
3. Dificultad para mantener actualizados los expedientes de los veteranos.
4. La pérdida de documentos que puede tener consecuencias significativas para la entidad y los veteranos que utilizan los servicios brindados por esta.

Causa

Las situaciones comentadas se dieron o pudieron darse por:

- Falta de planificación y reclutamiento de personal de recursos humanos que completara el proceso de reclutamiento del Administrador de Documentos.
- Falta de planificación ejecutiva para cumplir con las recomendaciones y requerimientos establecidos en el informe de la Oficina del Contralor del 23 de marzo de 2017.

Hallazgo 4 – Ausencia de un Oficial Principal de Informática para la atención y el manejo de los sistemas de información y la seguridad cibernética

Situación

Durante la intervención de la OIG en la OPV, las comunicaciones que se trataron de realizar con la OPV eran infructuosas, ya que presentaban problemas con la línea telefónica. Por otro lado, en el momento de la OIG realizar las debidas notificaciones, se presentó el problema que el correo electrónico de uno de los empleados confrontaba problemas de acceso y, al no tener un Oficial Principal de Informática (en adelante, OPI), no pudo recuperar el acceso al correo electrónico oficial de la OPV. En consecuencia, el empleado brindaba el correo electrónico que tiene asignado de VA para recibir y trabajar asuntos de la OPV. Al presente, la OPV no cuenta con un sistema independiente al de VA para el ingreso, registro, almacenamiento, control de datos y demás procesos que se llevan a cabo día a día en la OPV. La OIG, en miras de validar la información de los hallazgos, **realizó una colaboración con PRITS**, con la intención de validar las gestiones realizadas y certificadas por la OPV con relación a su sistema de información y seguridad cibernética. De dicha colaboración surgió lo siguiente:

Se certificó el 18 de enero de 2024, que la OPV no cuenta con un documento de autorización emitido por PRITS. No existe constancia en PRITS que se recibiera por parte de la OPV documentación para dar cumplimiento a la Orden Administrativa PRITS 2021-003. Igualmente, sus archivos no reflejan que la OPV cuente con un OPI.

No obstante, la OPV certificó que no cuentan con un funcionario designado con el cargo del puesto de Administrador de Sistema de Información, mencionan que dicho puesto nunca ha existido en la Agencia y que PRITS le brinda apoyo en el área de información y tecnología durante los pasados 5 años.

Criterio

La Ley Núm. 75-2019, se promulgó con el propósito de establecer y promover la política pública sobre la elaboración, manejo, desarrollo, coordinación e integración efectiva de la infraestructura tecnológica e informática del Gobierno de Puerto Rico. Establece, además, una serie de funciones, facultades y deberes tanto de PRITS, el Principal Ejecutivo de Innovación e Información (en adelante, PEII) del gobierno, así como de todas las entidades públicas. Esta política pública del Gobierno de Puerto Rico sobre el uso y manejo de los sistemas de información persigue lograr que se cumpla con todos los estándares y procedimientos asociados con los controles y la seguridad cibernética, definidos por PRITS para la operación y manejo de los activos de información. Sobre todo, busca que los empleados o funcionarios gerenciales de esas materias mantengan roles y responsabilidades específicas por las cuales responder (*accountability*). Todo ello, para evitar, en el mayor grado posible, que surjan desviaciones y excepciones a la política pública uniforme que dio paso a la Ley Núm. 75-2019.

A esos efectos, se creó la figura del PEII para evaluar y emitir recomendaciones finales sobre los nombramientos de los OPI de las agencias, los cuales, a su vez, deberán cumplir con todas las políticas de manejo de información y los estándares tecnológicos adoptados por el PRITS. Parte de esto consiste en que las agencias deben notificar los nombramientos de sus OPI al PEII para su evaluación y recomendación final. No podría hacerse nombramiento, transferencia o destaque de ninguna persona como OPI sin la previa autorización de PRITS. De lo contrario, estos podrán declararse nulos. Para ello, las agencias utilizarán un formulario único y exclusivo establecido por PRITS titulado "*Formulario PRITS-002- Nombramientos de OPI*".

Cabe mencionar que la Ley Núm. 79-2013, en su Artículo 7, menciona los deberes y funciones del Procurador, el cual le delega las siguientes funciones:

[...]

(a) Determinar la organización interna de la Oficina y establecer los sistemas que sean menester para su adecuado funcionamiento y operación, así como llevar a cabo las acciones administrativas y gerenciales necesarias para la implantación de esta Ley y de cualesquiera otras leyes locales o federales y de los reglamentos adoptados en virtud de los mismos que le fueren delegados. (Énfasis nuestro)

*(b) En concordancia con lo establecido en esta Ley, el Procurador **podrá nombrar el personal que fuere necesario para llevar a cabo los propósitos de esta Ley** de conformidad a lo dispuesto en la Ley Núm. 184-2004, según enmendada, conocida como la "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico" [Nota: **Derogada y sustituida por la Ley 8-2017**], que entendiere necesarios, con sujeción a las normas y reglamentos del Departamento de Hacienda. (Énfasis nuestro)
[...]*

Siendo así, la misma ley asigna como función al Procurador nombrar los recursos necesarios para poder cumplir con la Ley Núm. 79-2013, *supra*.

Efecto

Las situaciones comentadas tienen o pudieron tener el siguiente efecto:

1. Impedir que se cumpla con todas las políticas, estándares y procedimientos asociados a los controles y seguridad cibernética, establecidos para la operación y manejo adecuado de los sistemas y activos de información.
2. Impedir que los funcionarios de la OPV cumplan con sus roles diarios como lo es atender el público con las herramientas electrónicas y sistemas de información seguros, cumpliendo así con la política pública de la Ley Núm. 75-2019 y sus responsabilidades específicas sobre riesgos y seguridad cibernética.
3. No prevenir, en el mayor grado posible, que surjan desviaciones y excepciones a la política pública uniforme que dio paso a la Ley Núm. 75-2019.
4. Impedir una efectiva comunicación e intercambio de información segura entre los funcionarios y ciudadanos que solicitan servicios en la OPV.
5. Impedir que funcionarios de la OPV puedan, de manera efectiva, intercambiar por correo electrónico comunicación de manera segura, ya que ciertos funcionarios no poseen acceso al correo electrónico designado por la OPV y tienen que utilizar un correo alterno, no oficial de la OPV.
6. Impedir un registro de asistencia efectivo, pues, al no poseer un ponchador digital, la nómina se realiza a través de la información recopilada de una tabla de Excel.

Causa

Las situaciones comentadas se dieron o pudieron darse por:

- Deficiencias en los controles internos para estar en cumplimiento con la Ley de PRITS y

su reglamentación.

- Deficiencias en la planificación para el reclutamiento.

POSIBLES DISPOSICIONES LEGALES INFRINGIDAS

A. Ley Núm. 75 del 25 de julio de 2019, según enmendada, conocida como *Ley de la Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS)*

Artículo 12. -Deberes y Responsabilidades de las Agencias.

Para cumplir cabalmente con los objetivos y la política pública establecida en esta Ley, las agencias tendrán que cumplir con los siguientes deberes y responsabilidades:

(a) Establecer una coordinación efectiva y prioritaria con la Puerto Rico Innovation and Technology Service para maximizar los recursos tecnológicos del Gobierno y para atender el campo de la innovación en el Gobierno.

(b) Proveer y divulgar a la Puerto Rico Innovation and Technology Service, en el tiempo requerido, aquella información, datos, documentos y servicios necesarios y esenciales que les sean requeridos por la Puerto Rico Innovation and Technology Service, salvo que la divulgación requerida esté expresamente prohibida por ley o reglamento.

(c) Preparar y presentar a la Puerto Rico Innovation and Technology Service los planes estratégicos de las agencias y el presupuesto de éstas relativo, únicamente, a las tecnologías de información y comunicación, dentro del término establecido por la Puerto Rico Innovation and Technology Service.

(d) Cumplir con lo dispuesto en la presente Ley, las políticas de manejo de información y los estándares tecnológicos relativos a las tecnologías de información y comunicación que adopte y promulgue la Puerto Rico Innovation and Technology Service.

(e) Velar que el conjunto de páginas web y los demás servicios telemáticos, sea limitado y centralizado. La Puerto Rico Innovation and Technology Service establecerá mediante reglamento cómo las agencias contribuirán a la consecución de este objetivo.

(f) Considerar el impacto del desarrollo de servicios electrónicos en personas que no tienen acceso a Internet y llevar a cabo los esfuerzos necesarios, mediante programas y alianzas con el sector privado y con organizaciones sin fines de lucro, para asegurar que todos los sectores de la sociedad logren acceso a los servicios del Gobierno por canales telemáticos.

(g) Asegurar que sus bases de datos cumplan y respondan a las políticas de apertura y acceso, según éstas se establezcan y definan mediante reglamentación que la Puerto Rico Innovation and Technology Service adopte a tales efectos.

(h) Desarrollar y emitir todas aquellas medidas que sean necesarias para asegurar el cumplimiento fiel y estricto con esta Ley. Asimismo, las políticas gerenciales de manejo de información y las guías sobre el uso y el mantenimiento de las tecnologías de información y comunicación que emita la Puerto Rico Innovation and Technology Service deberán ser comunicadas por los jefes de agencia de manera rápida y efectiva al personal correspondiente.

- (i) Identificar un enlace para cada proyecto de innovación en la Agencia que deberá proveer asistencia y responder tanto al jefe de la Agencia como al PEII para la ejecución de estos proyectos.*
- (j) Notificar todo nombramiento de Principales Oficiales de Informática al PEII para su evaluación y recomendación final.*
- (k) Proveer la asistencia operacional a la PRITS para cumplir con los fines de esta Ley, según le sea requerido por la PRITS.*

Artículo 13 -Oficial Principal de Informática de las Agencias

Para cumplir cabalmente con los objetivos y la política pública establecida en esta Ley, el Oficial Principal de Informática de cada agencia, o en su defecto, el director o directores de información y tecnología de toda agencia, tendrán que cumplir con las políticas, protocolos, guías operacionales dispuestas por el PEII y los siguientes deberes y responsabilidades:

- (a) Establecer un plan estratégico y funcional para el desarrollo, la implantación y el mantenimiento del sistema de información de la agencia.*
- (b) Crear el concepto y los objetivos a largo plazo con respecto a las tecnologías de información y comunicación, acorde con esta Ley y la reglamentación que se adopte para cumplir los propósitos de la misma.*
- (c) Identificar las maneras en que las tecnologías de información y comunicación pueden reducir los costos para el Gobierno y mejorar el servicio a la ciudadanía.*
- (d) Evaluar anualmente el desarrollo y la implantación del plan estratégico que se adopte sobre las tecnologías de información y comunicación, así como establecer los mecanismos y procesos para la revisión y modificación de este plan, de resultar necesario.*
- (e) Desarrollar las políticas, las guías, la reglamentación y los procesos que regirán los esfuerzos de la agencia en el uso y la implantación de su sistema de información.*
- (f) Asesorar y ofrecer apoyo tecnológico y procesal al jefe de la agencia en sus esfuerzos por viabilizar y cumplir con las metas y los objetivos establecidos en el plan estratégico de las tecnologías de información y comunicación que adopte la agencia.*
- (g) Desarrollar, mantener y facilitar la implantación de una estructura segura e integrada de las tecnologías de información y comunicación.*
- (h) Promover el diseño y la operación eficiente y efectiva de los sistemas de información, incluyendo mejoras a éstos.*
- (i) Dar seguimiento al funcionamiento de los programas y al desarrollo de los proyectos de las tecnologías de información y comunicación de las agencias; así como evaluar las ejecutorias de éstos, conforme a los estándares que se establezcan y proveer asesoría o recomendaciones sobre la continuación, el progreso, la modificación o la cancelación de los programas adoptados.*
- (j) Evaluar todo contrato de servicios relativo a las tecnologías de información y comunicación a ser suscrito por la agencia, en lo relacionado al cumplimiento con las disposiciones y los propósitos de esta Ley, así como con la reglamentación que se adopte. Este proceso de evaluación deberá realizarse previo a que se le remita el contrato en cuestión a la Puerto Rico Innovation and Technology Service para su consecuente revisión y análisis. El Oficial Principal de Informática de toda agencia, o en su defecto, el director o directores de información y tecnología de toda agencia, tendrá la responsabilidad de comunicar a la Puerto Rico Innovation and Technology Service cualquier asunto de interés que haya identificado al evaluar un contrato relativo a las tecnologías de información y*

comunicación, lo cual incluye pero no se limita, a irregularidades o disposiciones que van o podrían ir en contravención con esta Ley y su reglamentación.

(k) Servir de enlace entre la agencia y la Puerto Rico Innovation and Technology Service, proveer asistencia operacional a la PRITS y proveer toda la información confiable, completa, consistente y de forma oportuna, sobre los sistemas de información electrónicos y las tecnologías de información y comunicación, según sea requerida por la Puerto Rico Innovation and Technology Service.”

B. Orden Administrativa PRITS 2021-003 del 12 de abril de 2021

[...]

1. NOMBRAMIENTOS OFICIALES (ES) PRINCIPALES(ES) DE INOFORMATICA (OPI): Dentro de un término no mayor de diez (10) días de entrar en vigor esta Orden Administrativa, se habrán de someter, los siguientes documentos de la persona que se encuentra ocupando la plaza de OPI o ejerciendo dichas funciones:

- a. Resume o currículum*
- b. Indicar si el OPI es empleado de carrera en dicha plaza o si es objeto de algún destaque, licencia, etc.*
- c. Cualquier otro documento que la autoridad nominadora de la agencia estime necesario.*

[...]

No podrá hacerse nombramiento, transferencia, destaque de ninguna persona como OPI sin la previa autorización de PRITS. De lo contrario, estos podrán declararse nulos.

C. Política para la Seguridad Cibernética publicada el 29 de octubre de 2021, por PRITS

[...]

6.1.8. Realizar evaluaciones periódicas del riesgo y la magnitud del daño que podría resultar del acceso, uso, divulgación, interrupción, modificación o destrucción no autorizados de la información y los sistemas de información que respaldan las operaciones y los activos de la agencia.

[...]

7.2 Equipo de manejo de riesgos y seguridad cibernética

Cada jefe de agencia debe designar a una persona o equipo que será responsable de la seguridad cibernética y el manejo de riesgos de la agencia. Las responsabilidades de este equipo incluyen, entre otras, las siguientes:

[...]

7.2.2. Evaluar el riesgo y el impacto que podría resultar del acceso no autorizado, la utilización, la divulgación, la interrupción, la modificación o la destrucción de la información o los sistemas de información. Incisos 7.2.2, 7.2.3, 7.2.7, 7.2.9 y 7.2.10 -7.2.3.

Determinar los niveles de seguridad cibernética apropiados para proteger la información y sus sistemas mediante la implementación de políticas, procedimientos, estándares y controles promulgados por el PRITS.

[...]

7.2.7. Realizar pruebas y evaluaciones periódicas de la efectividad de las medidas, procedimientos y prácticas de seguridad cibernética, que se realizarán en función del riesgo, pero no menos de una vez al año. [...]

[...]

7.2.9. Desarrollar procedimientos para detectar, reportar y responder a incidentes de seguridad cibernética, que deberán (i) ser consistentes con las políticas, guías y estándares establecidos por PRITS [...].

7.2.10. Diseñar e implementar planes y procedimientos para la recuperación tras desastres y asegurar la continuidad de las operaciones de los sistemas de información que apoyan las operaciones y los activos de la agencia.

D. Ley Núm. 5 del 8 de diciembre de 1955, según enmendada, conocida como Ley de Administración de Documentos Públicos de Puerto Rico.

“Artículo 3:

[...]

(k) Administrador de Documentos. — Empleado responsable de administrar el Programa de Administración de Documentos en su respectiva dependencia.

(l) Administración de Documentos. — Es la planificación, control, dirección, organización, capacitación, promoción y otras actividades gerenciales relacionadas con la creación, uso y conservación, así como la disposición de documentos.”

CONCLUSIÓN

La evaluación realizada a los documentos y la información recopilada durante la investigación, es relevante, significativa y suficiente para fundamentar los hallazgos contenidos en el presente informe.

Como resultado de la investigación, la prueba que obra en nuestros expedientes y los hallazgos que se detallan en este informe, la OIG concluyó que la OPV pudo haber incumplido con las leyes, normas y reglamentos que regulan las operaciones de la Procuraduría. La investigación reveló deficiencias administrativas sobre los controles internos en los procesos de gestiones administrativas en la mencionada entidad. A su vez, develó múltiples deficiencias sobre los controles internos y manejos del capital humano en la OPV.

Es meritorio señalar que en todo momento el Procurador del Veterano cooperó con la investigación de la OIG, y que mostró disposición para atender las situaciones llevadas a su atención. Sin embargo, la necesidad de personal y recursos en la oficina, limitan de manera significativa la

atención de asuntos administrativos y recursos humanos, vitales para ofrecer un servicio adecuado a la población de veteranos y sus familiares.

Conforme a lo establecido en el Artículo 17 de la Ley Núm. 15-2017, la OIG remite el presente informe a la autoridad nominadora para que tome las medidas correctivas correspondientes ante el incumplimiento de los procedimientos internos y notifique a la OIG las acciones tomadas para garantizar el fiel cumplimiento de las leyes y la Política Pública del Gobierno de Puerto Rico.

Se remite copia del presente informe a la **Junta para la Administración y Supervisión Fiscal de Puerto Rico (JSFA)**, para que tome conocimiento de las deficiencias administrativas relacionadas a los registros de nómina y asistencia.

Esta determinación no limita las prerrogativas de la OIG, de poder realizar referidos a otras agencias fiscalizadoras, así como requerir de cualquier entidad sujeta a nuestra jurisdicción cualquier acción correctiva u otras acciones delegadas. En cuanto a ello, será responsabilidad de la gerencia corregir las deficiencias señaladas para evitar que situaciones como las comentadas en el presente informe no se repitan.

RECOMENDACIONES

Al Procurador del Veterano:

1. Evaluar lo comentado en el (**Hallazgo 2**) de este informe y realizar, de manera inmediata, las gestiones que entienda necesarias para el comienzo de un Plan de Implementación de un proceso de integración de asistencia y nómina de los empleados de la OPV de manera electrónica, con el fin de automatizar e integrar la información entre los sistemas de registro de asistencia y creación de nómina de empleados, para una mayor eficiencia y control. Este cambio permitirá un mayor control sobre la asistencia de los empleados y sobre el proceso de descuento en nómina, proceso de descuento en salario en los casos de tiempo no registrado (TNR) o no justificado por parte de los empleados, así como la solicitud de licencias de enfermedad, licencia de vacaciones o cualquier otra licencia, lo cual propicia y asegura una sana administración de los recursos económicos en la agencia. Este plan sería esencial para vincular con éxito el sistema de tiempo y asistencia de los empleados y tenga conexión con la nómina de empleados, lo que mejorará significativamente la responsabilidad fiscal y la transparencia.
2. Se recomienda, como mejor práctica y una sana administración pública, el adiestrar a los funcionarios de la OPV, encargados de atender al público y brindar servicios, en temas relacionados a los formularios que los veteranos y sus familiares deben firmar para solicitar servicios, como a su vez, cuales formularios pueden firmar los funcionarios de la OPV autorizados por VA.
3. Cumplir con lo establecido en la Ley Núm. 79-2013, y nombrar el personal necesario para atender los asuntos de recursos y capital humano en la OPV.

4. Nombrar en propiedad o certificar a un empleado como Administrador de Documentos, según lo establece la Ley Núm. 5.
5. Identificar o solicitar el presupuesto para nombrar un Oficial de Informática según establece la Ley Núm. 75-2019, según enmendada, conocida como, *Ley de la Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS)*.

Al Principal Oficial de Tecnología del Gobierno de Puerto Rico (PRITS):

1. Tomar conocimiento de lo comentado en el (**Hallazgo 4**) de este informe conforme a las disposiciones contenidas en la Ley Núm. 75-2019, según enmendada, conocida como, *Ley de la Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS)* y normativas aplicables al uso y manejo de sistemas de información del Gobierno de Puerto Rico, para asistir a la OPV y determinar las acciones que correspondan, respecto a la falta de un oficial de informática.

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 junio de 2024, en San Juan, Puerto Rico.



Ivelisse Torres Rivera, CFE, CIG
Inspectora General



Lcda. Wilmarivette Otero Flores
Directora, Área de Querellas e Investigación

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