

INFORME DE INVESTIGACIÓN

OIG-QI-24-010



Oficina del
Inspector General
Gobierno de Puerto Rico

Oficina Determinación de Incapacidad

Departamento de la Familia

Alegadas infracciones a leyes federales al compartir datos e información confidencial con terceros no autorizados por parte de una empleada

15 de febrero de 2024



TABLA DE CONTENIDO

	Página
RESUMEN EJECUTIVO.....	3
INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD.....	5
BASE LEGAL.....	6
ALCANCE Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
HECHOS DETERMINADOS.....	7
HALLAZGO DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
POSIBLES DISPOSICIONES LEGALES INFRINGIDAS.....	15
CONCLUSIÓN.....	16
RECOMENDACIONES.....	17
APROBACIÓN.....	18
INFORMACIÓN GENERAL.....	19

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 (en adelante, OIG), el Área de Querellas e Investigación (en adelante, QI) realizó la investigación QI-122-23-012, en la Oficina de Determinación por Incapacidad en Puerto Rico (PRDDS, por sus siglas en inglés) adscrita al Departamento de la Familia (en adelante, DF), en torno al planteamiento recibido en la OIG, el cual se protege la identidad de la fuente de información, a tenor con las disposiciones del artículo 7 (t)¹ de la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, conocida como “*Ley del Inspector General de Puerto Rico*” (en adelante, Ley Núm. 15-2017). El 23 de noviembre de 2022, el Área de Asuntos Legales (en adelante, AL) de la OIG, recibió un referido de planteamiento mediante correo electrónico, en el cual se incluyeron varios anejos y una comunicación fechada del 10 de noviembre de 2022, en torno a alegadas infracciones a leyes federales por parte de una empleada que compartió datos e información del seguro social con terceros no autorizados.

El contenido de la comunicación incluyó un narrativo de asuntos que, a juicio del remitente constituían infracciones a leyes federales por parte de una empleada adscrita a la Oficina de Determinación de Incapacidad, por compartir información personal de solicitantes, con terceras personas no autorizadas a recibir la misma. Como parte del planteamiento se alegó:

- a. Irregularidades en el uso de accesos a los sistemas de la Administración del Seguro Social (SSA, por sus siglas en inglés);
- b. Remoción de accesos y privilegios (HSDP-12²) el cual es un requisito federal para ejercer las funciones de la empleada, cuyo salario es sufragado con fondos federales;
- c. Que, al removerle los accesos, la empleada se presenta a la oficina sin rendir labor alguna;
- d. Que, durante el día, realiza actividades no relacionadas a su labor como leer libros, realizar llamadas personales, acceder al internet desde su celular personal, reunirse con delegados de la unión por horas e interrumpir las operaciones;
- e. Que, continuaba devengando su salario de casi \$5,000.00 mensuales, sin rendir labores.

¹ La OIG tendrá, sin que se entienda como una limitación, las siguientes facultades, deberes y poderes: ... (t) En ningún caso podrá revelarse la identidad de la(s) persona(s) que sometieron la queja o planteamiento, sin el previo consentimiento de estos. Si el Inspector General determina que la identidad de la(s) persona(s) es imprescindible para el desarrollo de la investigación, deberá notificarlo a la(s) persona(s) por lo menos siete (7) días antes de hacerlo.

² Homeland Security Presidential Directive 12- Policy for a Common Identification Standard for Federal Employees and Contractors, los cuales constituyen los estándares de las identificaciones de empleados federales y contratistas, con la cual obtienen accesos a los distintos sistemas y facilidades, para reducir el fraude y proteger la información. Esta directiva establece una norma federal para formas de identificación seguras y fiables.

El 15 de febrero de 2023, el Área de AL, luego de evaluar el contenido de la comunicación, refirió al Área de QI, para que se iniciaran los procesos correspondientes, sobre la totalidad de las alegaciones contenidas en el planteamiento, incluyendo y sin limitarse a:

- a. determinar si hubo incumplimiento con funciones, deberes y responsabilidades del puesto de la empleada, en torno a manejo de información sensible de carácter médico y económico de los participantes, así como de los fondos del seguro social;
- b. determinar si las alegaciones de posible fraude a nivel estatal, federal y violaciones de confidencialidad sobre datos e información del seguro social en el Departamento de la Familia, por parte de una empleada de la Oficina de Determinación de Incapacidad, se sustentan.

De conformidad con las facultades conferidas a la OIG mediante el Artículo 7, inciso (t) Ley Núm. 15-2017, el Área de QI determinó iniciar el proceso de evaluación preliminar EQI-23-022, a los fines de validar la información del planteamiento, así como evaluar las posibles infracciones, deficiencias e identificar sus posibles efectos en la operación del gobierno.

El Área de QI, determinó acoger la recomendación de la investigadora e iniciar el proceso investigativo en su fondo, el 23 de marzo de 2023. De la investigación se desprende que, una empleada de la PRDDS incurrió en cinco (5) ocasiones en pérdida de información de identificación personal (PII) durante el periodo que comprende de septiembre de 2019 a noviembre de 2021, según las alertas reportadas por el SSA. Las investigaciones administrativas realizadas por la Oficina de Asesoramiento Legal del DF sobre las alertas de PII, tardaron entre seis (6) meses y dos (2) años en ser concluidas y no identificaron irregularidades para la imposición de medidas disciplinarias contra la empleada. No obstante, en el proceso investigativo relacionado con la pérdida de PII reportada por la SSA en noviembre de 2021, recomendaron la imposición de medidas contra la subdirectora del Programa de Determinación de Incapacidad debido a que ésta pudo inducir a error a la empleada en el envío de correos electrónicos con pérdida de PII a cuentas no aseguradas.

Por su parte, el 4 octubre de 2022, la SSA tomó acción y determinó no pagar \$4,910.00³ mensuales al DF correspondientes al salario de la empleada, esto como resultado de la cantidad de incidentes incurridos por ésta, la severidad de las acciones, y la determinación del DF de reinstalarla en sus funciones. No obstante, se desprende de la investigación que, el DF inició un proceso investigativo contra la subdirectora del Programa de Determinación de Incapacidad, la cual mediante certificación se validó que, el 3 de agosto de 2023, se recibió informe de la vista administrativa informal y se preparó recomendación legal a la Autoridad Nominadora, no obstante, al 2 de febrero de 2024, no había sido concluido.

³ Salario de la empleada como Especialista de Determinación por Incapacidad, sufragado en su totalidad con fondos federales.

Lo comentado denota un mal manejo sobre las alertas de PII reportadas por la SSA. Ello pudo obedecer a que, los funcionarios concernidos en la PRDDS no habían establecido los controles necesarios para atender las alertas de pérdidas de PII, en un tiempo razonable, y no habían promulgado medidas preventivas o cautelares sobre los empleados durante el periodo investigativo. Además, denota que no se ejerció una fiscalización adecuada sobre la empleada y no existió una comunicación efectiva con la SSA para identificar alternativas dirigidas a corregir o mitigar las situaciones que se comentan en este informe.

Las situaciones señaladas en el presente informe constituyen una **cantidad aproximada de \$54,010.00 en costos cuestionados**, los cuales correspondían y provenían de fondos federales, conforme al salario evaluado.

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 socaven la credibilidad del Gobierno de Puerto Rico y sus entidades.

El contenido de este informe es público, conforme con lo establecido en la Ley Núm. 15-2017, antes citada; el Artículo 1.9 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 SOBRE LA ENTIDAD

El Departamento de la Familia fue creado bajo la Ley Núm. 171 de 30 de junio de 1968, según enmendada, “*Ley Orgánica del Departamento de la Familia*”. Esta ley faculta al secretario a llevar a cabo programas dirigidos a la solución o mitigación de los problemas sociales en Puerto Rico, así como para prescribir, derogar y enmendar normas y reglamentos para su funcionamiento. Además, por acción propia o en coordinación con otros organismos gubernamentales o particulares, llevará a cabo programas de ayuda económica directa a personas necesitadas, servicios para el bienestar de los niños y jóvenes, personas incapacitadas, programas de rehabilitación y de adiestramiento, proyectos de mejoramiento en las comunidades, programas para proveer empleo a personas desempleadas, programas de orientación a individuos y familias y cualquier otra actividad que propenda al mejoramiento social tanto de individuos, de familias, como de comunidades.

Como parte de las funciones del DF, se coordinan esfuerzos con la SSA para asistir a la comunidad de las personas discapacitadas. La SSA permite la participación de los estados en el proceso de determinación por incapacidad, según se establece en el Manual de Operaciones del Gobierno

Federal (POMS). El Programa de Determinación de Elegibilidad para Servicios de Incapacidad del Seguro Social en Puerto Rico se creó en el 1956 bajo enmienda a la Ley Federal de Seguro Social, Título II, Sección 221, enmendada en junio de 1980. En Puerto Rico, el Programa está bajo la administración del DF y el mismo está subvencionado 100 por ciento con fondos de la Ley del Seguro Social. El POMS, DI 39501.020 B. 4, 5, describe la relación entre el Gobierno Federal y el Estado y establece las responsabilidades básicas de la SSA y del Estado. Las oficinas de determinación por incapacidad estatales hacen determinaciones de discapacidad y ceguera para la SSA. Éstas son responsables de desarrollar evidencia médica y hacer la determinación inicial de discapacidad sobre si un reclamante está discapacitado o ciego bajo la Ley de Seguridad Social.

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. 9135-2016, 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 periodo del 1 de septiembre de 2019 al 2 de febrero de 2024. En algunos aspectos fueron evaluadas transacciones, documentos y operaciones de fechas anteriores y posteriores, según fue necesario.

La metodología utilizada durante la investigación fue la siguiente:

1. Análisis de pagos de nómina sufragados con fondos federales por dicho concepto.
2. Evaluación de procedimientos de control interno y de otros procesos relacionados con la PRDDS.
3. Revisión de expedientes de investigaciones administrativas sobre empleados y funcionarios del PRDDS.
4. Revisión de información relacionada con el trámite que realizan los empleados que procesan reclamaciones de incapacidad.
5. Revisión de leyes y reglamentos relevante a los procesos en los que interviene la PRDDS.

6. Revisión y análisis de documentos e información suministrada por la PRDDS, conforme a solicitud por requerimiento de información.
7. Revisión y análisis de documentos e información suministrada por la LRA, conforme a solicitud por requerimiento de información.

HECHOS DETERMINADOS

Como parte de una investigación que se realizó en la Oficina de Determinación por Incapacidad en Puerto Rico, se identificaron deficiencias e infracciones en disposiciones de confidencialidad de datos e información del seguro social por parte de una empleada de la PRDDS, lo que generó que, el SSA removiera los accesos a los sistemas de información a la empleada y que se dejara de pagar el salario de la referida empleada, el cual era sufragado con fondos federales.

Conforme al análisis realizado por el personal asignado al Área de QI de la OIG, se detallan los siguientes hechos:

1. Los empleados de la Oficina de Determinación de Incapacidad de Puerto Rico (PRDDS, por sus siglas en inglés) utilizan el sistema de procesamiento de casos “Disability Case Processing System” (DCPS, por sus siglas en inglés), de la SSA. Antes de hacer una oferta formal de empleo, el empleado o contratista debe someterse a un proceso de investigación o “background check”. Al finalizar este proceso, debe firmar el Formulario SSA-222, “Security and Privacy Awareness Training Contractor/ Affiliate Personnel Security Certification” antes de la emisión de la tarjeta de acceso al sistema o “PIV Card”. Además, los empleados y contratistas reciben un adiestramiento mandatorio anual de seguridad identificado como “Security Awareness Training” auspiciado por la SSA para tener acceso al sistema. También, deberán firmar los acuerdos “Disability Determination Services DDS Employee Acknowledgement of Policies Governing Access to SSA Systems and Data” y el “Agency Policy for Systems Access, Table of Penalties for Violations, and Acknowledgement Statement by Employees”, que en síntesis establecen las políticas y normas a seguir por los empleados del PRDDS para el acceso a los sistemas y la información confidencial de la SSA.
2. Conforme con reportes de la SSA, una empleada adscrita a la PRDDS que se había destacado desde el 1 de septiembre de 2000 hasta el 30 de junio de 2022, en los puestos de: Analista de Determinación de Incapacidad I, II, III, IV y Especialista en Determinación de Incapacidad había enviado PII, en cinco (5) ocasiones, a correos electrónicos no asegurados durante el periodo que comprende del 2019 al 2021, en incumplimiento con la reglamentación federal.
3. Del expediente de personal de la empleada se desprende que, está participó de adiestramientos relacionados con la seguridad de la información durante los años 2018, 2019 y 2020. Además, firmó un documento identificado como: “Aceptación de las

condiciones de confidencialidad de la información y los requisitos de Seguridad del Programa de Determinación de Incapacidad del Seguro Social”, en el que la empleada reconocía que se exponía a acciones disciplinarias o legales dictadas por las leyes y reglamentos del gobierno estatal y federal ante la divulgación de información no autorizada, el mal uso del Sistema del PRDDS y del equipo utilizado para acceder al mismo, entre otras restricciones.

4. El 31 de octubre de 2019, la Directora del PRDDS informó a la empleada que había recibido un reporte de la SSA que indicaba que había enviado unos correos electrónicos fuera de la red de la SSA los días 16 y 18 de septiembre de 2019. Luego de verificar los mismos encontró que contenían números de seguro social de reclamantes. Se exhortó a la empleada a encriptar toda información que contuviera PII. Además, se le notificó que de ocurrir otro incidente sobre PII, se verían obligados a tomar acciones administrativas o disciplinarias conforme con las disposiciones legales y reglamentarias establecidas.
5. En minuta de reunión del 23 de octubre de 2020, la Directora del PRDDS, comunicó a la empleada que por segunda ocasión había recibido notificación de la SSA sobre pérdida de PII en correos electrónicos enviados en septiembre de 2020. La revisión de éstos reflejó que, uno de los correos electrónicos incluía un ejemplo de informe que tenía un número de seguro social en la última página. La empleada fue orientada y se le instruyó sobre el manejo de PII y la encriptación de los documentos que se incluyen en los correos electrónicos de cuentas aseguradas y no aseguradas.
6. El 10 de noviembre de 2020, la Directora de PRDDS refirió una comunicación a la Secretaria Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, en el que detalló los incidentes en los que la empleada había incurrido en infracciones a la política de confidencialidad del SSA.
7. El 15 de enero de 2021, una representante del SSA dirigió una comunicación a la Directora del PRDDS para informar que, la empleada también había sido identificada, por el “Data Loss Prevention Process”, al enviar en agosto de 2020, tres (3) correos electrónicos que contenían pérdida de PII a unas direcciones de correo electrónico no seguras.
8. El 13 y 19 de enero de 2021, la SSA cursó seguimiento a la investigación que correspondía a la PRDDS realizar, sobre los incidentes de pérdida de PII ocasionados por la empleada. En respuesta a lo mencionado, el 25 de enero de 2021, la Sub Directora del Programa de Determinación de Incapacidad, dirigió comunicación al representante del “Disability Program Administrator”, informando que, el 24 de enero de 2021, había llevado a cabo una entrevista investigativa sobre la pérdida de PII. Además, informó que, el 10 de noviembre de 2020, había enviado un referido a la Oficina de Recursos Humanos del DF, para tomar las acciones necesarias sobre dicha situación. Posteriormente, el 3 de febrero de 2021, la Oficina de Asesoramiento Legal del DF acusó recibo del mencionado referido.
9. El 4 de mayo de 2021, la empleada recibió una comunicación sobre la intención de suspensión de empleo y sueldo. No obstante, a solicitud de la empleada, el 22 de junio de

2021, se celebró una vista informal. En el informe de vista informal del 27 de julio de 2021, surge que, se recomendó no proceder con la imposición de medidas disciplinarias contra la empleada. El 4 de octubre de 2021, la empleada firmó el documento de notificación de archivo de intención de medida disciplinaria.

10. El 10 de agosto de 2021, la empleada alertó a la Sub Directora del Programa sobre la posible pérdida de información personal en unas comunicaciones que incluían unas presentaciones de ejemplo sobre “Electronic Records Express”, que estaban en Internet y cualquier persona podía accederlas. Ésta alegó que, había editado la presentación en varias ocasiones. No obstante, luego de que la Sub Directora confirmó que no había pérdida de información personal, la empleada recibió instrucciones de parte de ésta para que utilizara las que ella le había enviado previamente.
11. El 1 de noviembre de 2021, el SSA informó que, la empleada envió PII a 120 cuentas de correo electrónico que no estaban aseguradas, en las que se incluyó la presentación en español de “Electronic Records Express”. El SSA alegó que, la comunicación había sido cursada a correos electrónicos no asegurados en “Blind Carbon Copy” (BCC) y sin encriptar.
12. El 14 de enero de 2022, la Sub Directora comunicó al “Disability Program Administrator” en el SSA, que:
 - a. La empleada le había notificado que estaban teniendo problemas para recibir los informes “Electronic Records Express”.
 - b. La presentación compartida estaba en internet y cualquier persona podía tener acceso a ella, por lo que la misma no contenía o indicaba “no compartir al público” o “protegida”.
 - c. Ella verificó el correo electrónico y no encontró información considerada PII.
13. El 3 de febrero de 2022, la Sub Directora del PRDDS refirió la empleada a la Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales y posteriormente, fue referida a la Oficina de Asesoramiento Legal el 28 de febrero de 2022, para una investigación administrativa. Ello conforme con el procedimiento establecido el 25 de febrero de 2022, por la Directora de la Oficina de Asesoramiento Legal del DF en coordinación con representantes del SSA, para atender los casos relacionados con pérdida de PII.
14. El 30 de marzo de 2022, el SSA notificó a la PRDDS que suspendió el acceso de la empleada a su sistema y solicitó que le fuera removido el acceso a las instalaciones, como resultado de la cantidad y severidad de los incidentes de PII ocasionados. Como medida cautelar, efectivo el 31 de marzo de 2022, la Secretaria Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales ubicó a la empleada en la Secretaría Auxiliar de Administración del Secretariado hasta que concluyera la investigación administrativa.
15. La investigación administrativa estuvo a cargo de un bufete externo que, entre otras cosas, concluyó, en el informe del 3 mayo de 2022, que la empleada fue inducida a error por la

Sub Directora del PRDDS al recibir instrucciones por parte de ésta para que compartiera una presentación, que se alega, todos conocían que tenía problemas de PII, aunque no habían precisado dónde radicaba el problema. Como resultado del informe de investigación administrativa se recomendó imponer sanciones administrativas a la Sub Directora por hacer aseveraciones falsas en el proceso de la investigación. Por el contrario, no se recomendó imponer sanciones disciplinarias a la empleada que había cursado los correos electrónicos.

16. En el Informe de Cambio 23122002 del DF se documentó que, efectivo el 30 de junio de 2022, la empleada fue transferida del puesto de Especialista en Determinación de Incapacidad del Programa de Determinación de Incapacidad a Oficial Ejecutiva bajo Dirección y Administración. Además, en el documento se estableció un cambio de estatus de regular a probatorio, no obstante, su sueldo no fue alterado. Posteriormente, el 28 de septiembre de 2022, la Secretaria Auxiliar Interina impartió instrucciones a la empleada para que a partir del 3 de octubre de 2022, se presentara a su centro de trabajo a realizar las funciones inherentes a su puesto de Especialista en Determinación de Incapacidad.
17. El 29 de septiembre de 2022, la Sub Directora de la PRDDS informó a la Secretaria Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales sobre las limitaciones impuestas por la SSA a la Especialista en Determinación de Incapacidad que le impedían poder ejercer las funciones de su puesto.
18. El 4 de octubre de 2022, el Comisionado Regional del SSA, dirigió una comunicación a la Secretaria del DF para, entre otras cosas, informar que el SSA advino en conocimiento que el DF ordenó que la empleada, a la que se le habían quitado los acceso al sistema, fuera reestablecida a sus deberes a partir del 30 de septiembre de 2022. No obstante, el SSA determinó que, no reembolsaría al PRDDS los gastos relacionados al salario de la empleada, ascendente a \$4,910.00 mensuales, a esa fecha, debido a que ésta no podría realizar el trabajo requerido para el programa, porque fue inhabilitada del sistema.
19. El 5 de octubre de 2022, la Sub Directora del Programa recibió una comunicación de la entonces Secretaria del DF, en la que le notificó la intención de sustituirla de su puesto, como resultado de la investigación administrativa de la Oficina de Asesoramiento Legal, delegada en un bufete externo, relacionada con el referido que ésta hiciera sobre las actuaciones irregulares ocasionadas por la Especialista en Determinación de Incapacidad. Como resultado, el 13 de octubre de 2022, la Sub Directora solicitó vista administrativa ante el Oficial Examinador, el cual fue designado el 18 de octubre de 2022. Mediante certificación a la OIG, se identificó que, el 3 de agosto de 2023, se recibió informe de la vista administrativa formal y que en igual fecha fue preparada la recomendación legal a la Autoridad Nominadora. No obstante, al 2 de febrero de 2024, transcurridos seis (6) meses de la recomendación, el proceso administrativo contra la Sub Directora no había concluido ni atendido por la Autoridad Nominadora.

20. El 7 de diciembre de 2022, un bufete de abogados, en representación de la empleada, solicitó al DF que le reasignaran las funciones del puesto de Especialista en Determinación de Incapacidad, conforme se le había comunicado el 28 de septiembre de 2022. No obstante, el 23 de febrero de 2023, se oficializó la transferencia de la empleada al puesto de Oficial Ejecutivo de la Junta Adjudicativa del Secretariado en el Nivel Central, según se documentó en el Informe de Cambio 23122145.

Como resultado de la investigación realizada y el análisis de los documentos entregados por el DF, la OIG concluyó que hubo deficiencias por parte de las empleadas identificadas, asignadas a la PRDDS en cuanto a las normas y la política pública establecida por el Gobierno Federal, sobre el control y manejo de información confidencial, así como disposiciones del SSA. Las posibles situaciones, a su vez, podrían representar pérdida de fondos públicos para el DF al sufragar el salario de la empleada, y el cual el SSA determinó no reembolsaría ante la situación de que no podía cumplir con las funciones del programa, por haber sido removidos los accesos a los sistemas del gobierno federal.

HALLAZGO DE LA INVESTIGACIÓN

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

Hallazgo 1 - Deficiencias en gestionar las alertas de PII reportadas por el SSA, que ocasionaron la pérdida de fondos federales asignados a la PRDDS, e incumplimiento con la reglamentación aplicable al manejo de información confidencial.

Situación:

El SSA requiere que todos los que actúan en su nombre, en el cumplimiento de sus deberes y tengan acceso a sus sistemas como usuarios autorizados, sean responsables de proteger la información y los sistemas de información a lo largo de todo el ciclo de vida de la información. Esto incluye: recopilación, procesamientos, uso, intercambio, difusión o eliminación de la información. Además, se denomina información federal toda aquella información: creada, recopilada, procesada, mantenida, diseminada, divulgada o eliminada por o para el Gobierno Federal, en cualquier medio o forma. En consideración a dicho principio, todos aquellos que actúan en nombre del SSA, tienen que tomar adiestramientos dirigidos a comprometerse y cumplir con la misión de dicha agencia gubernamental. También, el SSA monitorea toda información que se transmite a través de sus sistemas, con el propósito de asegurar que la misma sea almacenada o transmitida de forma segura y cifrada. Cuando el SSA detecta posible pérdida de información de identificación personal (en adelante PII, por sus siglas en inglés) emite una alerta y notifica a la unidad de dónde surge la misma para que la situación sea atendida o mitigada.

El PII es cualquier dato que podría identificar potencialmente a un individuo específico. Cualquier información que puede ser utilizada para distinguir una persona de otra, y que puede ser usada para quitarle el anonimato a los datos puede ser considerada PII. La referida información incluye, pero no se limita a: información biométrica, información médica, información financiera con identificación personal, e identificadores únicos tales como números de pasaporte o seguro social.

Durante el periodo que comprende del 2019 al 2021, el SSA informó a la PRDDS sobre alertas de pérdida de PII ocasionadas por una de sus empleadas en unas cinco (5) ocasiones, en las que se identificaron datos o información que fueron compartidos sin cumplir con los requerimientos de seguridad y confidencialidad. Como resultado, la PRDDS llevó a cabo procesos investigativos en los cuales no se encontraron irregularidades que justificaran la imposición de medidas disciplinarias contra la empleada. No obstante, por el contrario, el SSA determinó eliminar el acceso de la empleada a su sistema y a las instalaciones de la PRDDS y no continuar pagando mediante reembolso, por el salario de ésta; el cual era sufragado con fondos federales.

La evaluación de la información y documentos recopilados sobre las situaciones reportadas por el SSA a la Oficina de Determinación de Incapacidad en Puerto Rico (PRDDS, por sus siglas en inglés), relacionadas con la pérdida de PII, reveló que:

- a. El resultado final de la primera investigación para atender las alertas de PII ocasionadas por la empleada en septiembre 2019, agosto y septiembre de 2020, fue emitido por la Oficina de Asesoramiento Legal del DF el 27 de julio de 2021, aproximadamente, entre uno y dos años más tarde. En el referido informe no se recomendó imponer sanciones disciplinarias a la empleada. Esto, a pesar de que, en el reporte del SSA se informó que la empleada había enviado correos electrónicos fuera de la red del SSA. A su vez, luego de que la directora de la PRDDS revisara los referidos correos electrónicos identificó y validó que, éstos contenían números de seguro social de reclamantes y los mismos no fueron encriptados, en contravención de los requerimientos de la reglamentación federal aplicable.
- b. La Oficina de Asesoramiento Legal, en coordinación con representantes del SSA, estableció un protocolo, en febrero de 2022, para que la PRDDS canalizara las investigaciones administrativas sobre pérdida de PII a dicha oficina. En el referido protocolo se estableció un término de ochenta (80) días laborables, aproximadamente, para que: se realice la investigación, se diligencie la intención de medida disciplinaria, el empleado solicite vista informal, se asigne un Oficial Examinador para que celebre la vista y rinda el informe, se prepare la recomendación legal final y se diligencie finalmente, la medida disciplinaria, si aplica.

La segunda investigación sobre pérdida de PII ocasionada por la empleada el 16 de noviembre de 2021, fue concluida por la Oficina de Asesoramiento Legal el 3 de mayo de 2022, aproximadamente cinco (5) meses más tarde. En el informe de investigación tampoco se recomendó la imposición de medidas disciplinarias contra la empleada. Por el contrario, se recomendó imponer medidas disciplinarias contra la Sub Directora, quién

luego de ser notificada sobre la intención de destitución, solicitó una vista administrativa el 13 de octubre de 2022, la cual al 2 de agosto de 2023, aproximadamente diez (10) meses más tarde, no se había celebrado. En conclusión, a un año y diez meses, aproximadamente, el proceso administrativo del DF para atender el caso de pérdida de PII ocurrido en noviembre de 2021, aún no había concluido. Por su parte, mediante certificación a la OIG, se identificó que, el 3 de agosto de 2023, se recibió informe de la vista administrativa formal y que en igual fecha fue preparada la recomendación legal a la Autoridad Nominadora. No obstante, al 2 de febrero de 2024, transcurridos seis (6) meses de la recomendación, el proceso administrativo contra la Sub Directora no había concluido ni atendido por la Autoridad Nominadora.

- c. Ante la inacción del DF, en marzo de 2022, el SSA tomó acción contra la empleada, suspendió el acceso de ésta a su sistema y solicitó que le fuera removido el acceso a las instalaciones, como resultado de la cantidad y severidad de los incidentes de PII ocasionados por ésta. A pesar de ello, como medida cautelar, la Secretaria Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del DF ubicó a la empleada en la Secretaría Auxiliar de Administración del Secretariado por el periodo de duración de la investigación administrativa. Posteriormente, el 28 de septiembre de 2022, se impartieron instrucciones para que la empleada fuera reinstalada a su puesto de Especialista en Determinación de Incapacidad, el cual no ejercía desde marzo de 2022. No obstante, el SSA determinó que no reembolsaría al PRDDS por el salario de la empleada, ascendente a \$4,910.00 mensuales, a esa fecha, debido a que ésta no podría realizar el trabajo requerido para el programa, porque había sido inhabilitada en su sistema. Ante la referida situación, y por reclamos de la empleada, el 23 de febrero de 2023, aproximadamente un año más tarde de ser retirada de sus funciones como Especialista en Determinación por Incapacidad, ésta fue transferida oficialmente al puesto de Oficial Ejecutivo de la Junta Adjudicativa del Secretariado en el Nivel Central. Por otra parte, se nos certificó que, la Sub Directora PRDDS se encuentra realizando las funciones propias de su puesto y a la fecha del presente informe no había sido objeto de medidas cautelares.
- d. Entre abril y agosto de 2023 un representante del SSA estuvo brindando seguimiento a la PRDDS para actualizar y revisar el “Department of Family (DOF) Business Process”, para establecer controles dirigidos a gestionar los casos de pérdida de PII. No obstante, se identificó que, al 30 de septiembre de 2023, la PRDDS no había atendido la solicitud. Ejemplo de ello es que el “PRDDS Fully Electronic Business Process (Task Table)” del 2022 y el “Administrative Business Process”, suministrado y evaluado como parte del proceso investigativo, no incluía información sobre cuál sería el procedimiento para atender y evitar las alertas de PII y quién o quiénes tendrían a su cargo la gestión del referido proceso.

Efecto:

Las situaciones comentadas ocasionaron o pudieron ocasionar que:

1. La PRDDS perdiera, aproximadamente, \$54,010.00 en fondos federales destinados al pago de salario de la empleada designada como Especialista en Determinación de Incapacidad, correspondiente al periodo del 1 de abril de 2022 al 23 de febrero de 2023⁴. Dicha situación afectó el presupuesto gubernamental, el cual asumió el impacto de salario y los beneficios marginales de la empleada, para garantizarle el debido proceso de ley.
2. El PRDDS estuviera limitado de recursos necesarios para atender las necesidades de los ciudadanos que visitan la oficina. Esto como consecuencia de que la empleada fue privada de realizar las funciones de su puesto al limitarle el acceso a los programas y a las instalaciones de la referida oficina.
3. La PRDDS estuviera impedida de imponer sanciones disciplinarias por la pérdida de PII en un periodo de tiempo razonable.
4. Los ciudadanos pierdan la confianza en los trámites que realizan a través de la Oficina de Determinación de Incapacidad.
5. Los datos de los clientes de PRDDS estuvieran expuesto a riesgos, ante el periodo de tiempo, tan extenso, que conlleva concluir las investigaciones sobre los casos de alerta de PII.
6. La PRDDS incurriera en pleitos, querellas o demandas innecesarias, ante la ausencia de controles necesarios para atender las alertas de pérdida de PII y los reclamos de la empleada para que fuera restituida a su puesto.

Causa:

Lo comentado denota una gestión deficiente sobre las alertas de PII reportadas por el SSA. Ello pudo obedecer a que los funcionarios concernidos en la PRDDS: no habían establecido los controles necesarios para gestionar las alertas de pérdidas de PII, en un tiempo razonable y no cumplieron con la reglamentación aplicable al manejo y la seguridad de la información confidencial, a pesar de estar adiestrados para ello. Por otro lado, lo comentado denota que la PRDDS no ha promulgado medidas preventivas o cautelares sobre los empleados, mientras se llevan a cabo procesos investigativos en su contra para desalentar que los empleados incurran o repitan conductas de pérdida de PII. Además, denota que no se ejerció una fiscalización adecuada sobre las funciones delegadas a la empleada y no existió una comunicación efectiva con el SSA para identificar alternativas dirigidas a corregir o mitigar las situaciones que se comentan en este informe.

⁴ La cantidad podría ser mayor, en la medida que, la PRDDS no recupere los fondos federales destinados al puesto de Especialista en Determinación de Incapacidad. (\$4,910 x 11 meses aproximadamente (abril 2022 a febrero 2023) = \$54,010.00).

POSIBLES DISPOSICIONES LEGALES INFRINGIDAS

Los hallazgos de nuestra investigación revelaron posibles infracciones a las leyes y reglamentos aplicables a las operaciones de la PRDDS y la SSA, además, de posibles violaciones penales, éticas y administrativas, según detallamos a continuación:

1. Ley 1, 2012, según enmendada, conocida como, “*Ley Orgánica de la Oficina de Ética Gubernamental de Puerto Rico*”.

Capítulo IV – Código de Ética para los servidores y exservidores públicos de la Rama Ejecutiva;

Artículo 4.2 – Prohibiciones éticas de carácter general

- (r) Un servidor público no puede omitir el cumplimiento de un deber impuesto por ley o reglamento, si con ello ocasiona la pérdida de fondos públicos o produce daño a la propiedad pública.

2. Ley de Privacidad de la Información de 1974, 5 U.S.C. 552a - establece un Código de Prácticas Justas de Información que rige la recopilación y el mantenimiento, uso y disseminación de información de identificación personal sobre individuos que se mantiene en sistemas de registros por agencias federales.
3. Título 20, Capítulo 3, Parte 401 – Privacidad y divulgación de registros e información oficial - Esta parte describe las políticas y procedimientos de la Administración del Seguro Social (SSA) para implementar los requisitos de la Ley de Privacidad de 1974, 5 U.S.C. 552a y la sección 1106 de la Ley del Seguro Social con respecto a la divulgación de información sobre individuos, con y sin su consentimiento. Esta parte también cumple con otros estatutos aplicables.
4. El SSA Program Operations Manual System (POMS) DI 39567.315.C describe los roles y responsabilidades tanto del SSA y DDS en salvaguardar los sistemas de la agencia. Así también el DI 39567.315.F explica que la SSA puede tomar acciones apropiadas para denegar el acceso a cualquier usuario que no proteja adecuadamente la información de la agencia.
5. Acuerdo sobre “Disability Determination Services DDS Employee Acknowledgement of Policies Governing Access to SSA Systems and Data” requerido por POMS, DI 39567.390. De acuerdo con la “Federal Information Security Modernization Act” todas las agencias federales tienen que proveer capacitación de concientización sobre seguridad de la información para el personal de la agencia, incluidos los contratistas, según lo determine la agencia. La SSA requiere que todos los usuarios de sistemas de información completen la capacitación de concientización sobre seguridad de la información cada año fiscal.

CONCLUSIÓN

La evaluación y análisis de los documentos, y la información recopilada durante nuestra investigación, es relevante, significativa y suficiente para fundamentar las posibles irregularidades contenidas en el presente informe.

Como resultado de la investigación realizada y del hallazgo expuesto, la OIG concluye que, los funcionarios concernidos en la PRDDS actuaron contrario a las disposiciones legales que se mencionan en el presente informe, en torno al manejo de información confidencial del SSA, que generaron incumplimientos con la entidad, así como pérdida de fondos que sufragaban el salario de la referida empleada. La conducta anteriormente señalada reflejó y validó deficiencias en los controles internos en el proceso de manejo, administración y divulgación de información confidencial por parte del PRDDS. A su vez, reflejó irregularidades que propiciaron pérdida de fondos públicos, y las cuales, pese a que fueron señaladas por el SSA a tiempo para tomar las medidas correctivas y fijar responsabilidades, el trámite investigativo para imposición de medidas disciplinarias, excedió el periodo de ochenta (80) días establecido, y que, al 2 de febrero de 2024, no había sido concluido por la Autoridad Nominadora.

Es por ello que, conforme a lo establecido en el Artículo 17 de la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, conocida como “*Ley del Inspector General de Puerto Rico*”, la OIG remite el presente informe a la autoridad nominadora para que tome las medidas correctivas correspondientes 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, considerando meritorio que, el DF evalúe la imposición de sanciones y medidas disciplinarias, que estime pertinentes ante el incumplimiento de leyes y reglamentos internos. EL DF deberá remitir a la OIG las acciones tomadas para garantizar el fiel cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. El incumplimiento de lo requerido podría representar la imposición de acciones correctivas o disciplinarias.

Por tanto, la OIG, en su deber ministerial de prevenir la corrupción y el mal uso de fondos públicos, le resulta meritorio realizar los correspondientes referidos a las entidades concernientes, para que se evalúen las irregularidades y la posible conducta ilegal identificada en el presente informe.

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 delegada. 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

A la Oficina de Ética Gubernamental:

1. Evaluar lo comentado en este informe y determinar si las acciones de los funcionarios y empleados de la PRDDS que actuaron durante el periodo examinado constituyen violaciones de carácter ético y requieren ser sancionadas.

Al Inspector General del Social Security Administration de los Estados Unidos:

1. Evaluar el contenido del hallazgo y determinar las acciones que correspondan.

A la Secretaria de la Familia:

1. Ejercer una fiscalización adecuada sobre los trabajos delegados a la PRDDS y asegurar que no se repitan situaciones como las comentadas en este informe, y se proteja efectiva y eficientemente la información confidencial de los ciudadanos a la que tienen acceso los empleados.
2. Impartir instrucciones para que los funcionarios concernidos en la PRDDS revisen y actualicen el “DOF” Business Process”, de manera que, en el mismo se incluyan los controles y políticas necesarias para atender y evitar las alertas de pérdida de información (PII). Además, asegurar que los empleados tengan acceso al referido documento, conozcan el mismo y no se repitan situaciones como las comentadas en el presente informe.
3. Impartir instrucciones a la PRDDS para que notifique al SSA las acciones tomadas contra la empleada y realice las gestiones que entienda necesarias para recuperar los fondos federales destinados al puesto de Especialista en Determinación de Incapacidad, de manera que, los trabajos de la PRDDS no se vean afectados.

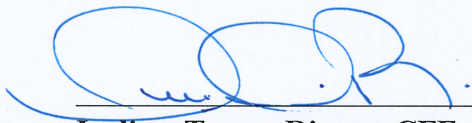
Someter a la OIG evidencia del resultado de la vista administrativa solicitada por la Sub Directora de la PRDDS.

A tenor con el Reglamento Núm. 9229 aprobado el 13 de noviembre de 2020, conocido como “*Reglamento para la Administración del Plan de Acción Correctiva de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico*”, se le requiere al Departamento de la Familia preparar y remitir a la OIG un Plan de Acción Correctiva (en adelante, PAC); donde atienda las recomendaciones contenidas en este informe. En este Plan se especificarán las medidas correctivas que ha adoptado o adoptará para cumplir con tales recomendaciones. Según establece el Art. 3.2 del “*Reglamento par a la Administración del Plan de Acción Correctiva de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico*” el DF remitirá el PAC dentro de un término no mayor de treinta (30) días calendarios.

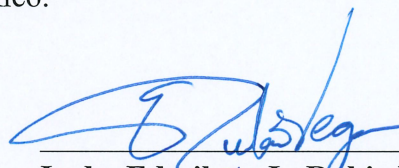
APROBACIÓN

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 gubernamental, observar y procurar 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 éstos 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, 15 de febrero de 2024, en San Juan, Puerto Rico.



Ivelisse Torres Rivera, CFE, CIG
Inspectora General



Lcda. Edmilany L. Rubio Vega, CIGI
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