

INFORME ESPECIAL

OIG-IE-25-012



Oficina del
Inspector General
Gobierno de Puerto Rico

DEFENSORÍA DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

Estudio para evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental en el manejo del tiempo en que tarda la DPI en resolver las querellas recibidas.

23 de agosto de 2024



TABLA DE CONTENIDO

	PÁGINA
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD	4
BASE LEGAL	5
OBJETIVOS	5
ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL EXAMEN	6
DETALLES DEL ESTUDIO	6
RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	8
HALLAZGO.....	15
COMUNICACIÓN GERENCIAL	27
RECOMENDACIONES.....	27
CONCLUSIÓN.....	28
APROBACIÓN.....	29
INFORMACIÓN GENERAL.....	30

RESUMEN EJECUTIVO

El Área de Pre-intervención y Exámenes de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico (en adelante, OIG), en su labor preventiva, realizó un estudio con el objetivo de evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental en el manejo del tiempo en diversos procesos llevados a cabo por la Defensoría de Personas con Impedimentos de Puerto Rico (DPI), incluyendo la resolución de querellas, el cumplimiento de órdenes judiciales y la atención de solicitudes de servicios.

La DPI tiene la responsabilidad de fiscalizar y promover la defensa de los derechos de las personas con impedimentos. Mediante procesos educativos y fiscalizadores, la DPI vela por la erradicación del discrimen por razón de impedimento físico o mental; toma acciones en contra del abuso o negligencia u otras formas de negación de derechos; y garantiza que se establezcan e implanten prácticas y condiciones idóneas en instituciones, hospitales o programas para personas con impedimentos.

El estudio cubrió el período de 1 de julio de 2021, hasta el 7 de junio de 2024, fecha en que la gerencia del DPI respondió la Carta a la Gerencia de la OIG. Se evaluó la totalidad de los 61 casos que la DPI recibió y atendió en dicho periodo. La evaluación se dividió en las siguientes categorías:

1. Solicitudes de servicios (17 casos): Estos casos correspondieron a solicitudes de servicios atendidas por la Oficina de Protección y Defensa (OPD) hasta el 12 de diciembre de 2021, cuando la OPD se separó de la DPI para convertirse en una entidad independiente bajo la Ley Núm. 64 de 13 de diciembre de 2021, conocida como *Ley de la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos de Puerto Rico*. La OPD evalúa dichas solicitudes y las refiere a uno de los 9 programas federales que maneja.
2. Órdenes judiciales (27 casos): En esta categoría se incluyeron órdenes, notificaciones o sentencias recibidas por la DPI provenientes del tribunal, las cuales pueden consistir en solicitudes de servicios legales por parte de personas con impedimentos que desean ser representadas por la DPI, o solicitudes de Informes Socioeconómicos requeridos por el tribunal en casos de desahucio. También abarcan solicitudes de personas con impedimentos, o sus familiares, que buscan orientación legal. En situaciones que no son de desahucio, la DPI puede ser parte demandada, recibir solicitudes de representación legal o que el tribunal solicite directamente su asistencia en trámites administrativos. En todos estos casos, la DPI atiende las solicitudes conforme a los términos establecidos por el tribunal. Estos casos fueron variados e incluyeron:
 - Casos de desahucio (19 casos): El tribunal solicitó Informes Socioeconómicos en estos casos, donde la DPI debía evaluar las necesidades de las personas con impedimentos afectadas por el proceso de desahucio. El estudio evaluó el cumplimiento de la DPI con el plazo improrrogable de 30 días para la presentación

de estos informes, tal como lo establece la Ley 142-2011 de Procedimientos Legales Especiales.

- Solicitudes de representación legal (4 casos): Estos casos involucraron solicitudes de personas con impedimentos que requerían representación legal por parte de la DPI en asuntos judiciales.
 - Otros asuntos judiciales (4 casos): Incluyeron una solicitud directa del tribunal para asistencia en trámites administrativos específicos y 3 litigios en las que la DPI era parte demandada.
3. Querellas (17 casos): Estas querellas fueron presentadas por personas con impedimentos contra una parte querellada que no pudieron resolverse mediante procedimientos de intercesión o mediación, convirtiéndose en casos adversativos. Las querellas se tramitaron a través de Vistas Administrativas presididas por Oficiales Examinadores.

El resultado del estudio reveló lo siguiente:

1. Solicitudes de servicios: De los 17 casos atendidos por la OPD, 2 fueron resueltos antes del 13 de diciembre de 2021, mientras que los 15 restantes fueron resueltos después de esa fecha bajo la responsabilidad de la OPD, con tiempos de resolución variables.
2. Órdenes judiciales: De las 27 órdenes, notificaciones o sentencias recibidas por la DPI, 19 correspondieron a casos de desahucio. En 10 de estos casos, la DPI presentó el Informe Socioeconómico al tribunal dentro de los 30 días calendarios¹ establecidos por el Artículo 623 de la Ley 142-2011 conocida como *Ley de Procedimientos Legales Especiales*. Sin embargo, en los 9 casos restantes, el informe se presentó fuera de este plazo, entre 44 y 152 días.
3. Solicitudes de representación legal y otros casos judiciales: La DPI tardó entre 31 y 1,364 días calendario en resolver los 8 casos no relacionados con desahucio.²
4. Querellas: De las 17 querellas radicadas, la DPI cumplió con el plazo reglamentario de notificación de la vista, que requiere al menos 15 días laborables de anticipación a la fecha programada, en solo 4 casos.³ En 3 casos, las querellas estaban en espera de señalamiento de vista; en 2 casos, el querellante desistió de la vista; en 1 caso estaba pendiente de reprogramarse, y en 7 casos la DPI no cumplió con el término.
5. Cierre de querellas: De las 17 querellas radicadas, 5 fueron cerradas. En 4 de estos casos, el Oficial Examinador presentó el informe al Defensor dentro de los 60 días establecidos en el Reglamento 6085, mientras que en el caso restante no se cumplió con el plazo.
6. Tiempo de cierre de querellas: En 4 de las 5 querellas cerradas, el tiempo transcurrido entre la radicación y el cierre del caso por el Defensor fluctuó entre 70 y 158 días, cumpliendo

¹ El Artículo 623 de la Ley 142-2011 conocida como *Ley de Procedimientos Legales Especiales*, establece que en los casos de desahucio se debe rendir un informe al tribunal en un término improrrogable de (30) días sobre las ayudas a que la persona tenga derecho, y cuáles se habrán de proveer.

² En estos (8) casos que no son de desahucio la DPI cumplió con los términos que establece el tribunal.

³ Reglamento 6085, Regla 13, inciso 13.4 de la Reglas de Procedimientos ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos.

así con el plazo de 183 días (6 meses) establecido por la Ley 38-2017.⁴ En la querrela restante, el cierre se efectuó en 301 días, debido a circunstancias excepcionales.⁵

Además, se estudiaron las recomendaciones presentadas en el Informe Final Conjunto del 23 de marzo de 2023, mediante Resolución del Senado 68 aplicables a la Oficina Enlace de la Comunidad Sorda (OECS).

Por otro lado, el estudio reveló las siguientes deficiencias:

- Reglamentación desactualizada: Los reglamentos no se han actualizado para reflejar los cambios administrativos y organizacionales recientes en la DPI.
- Incumplimiento de la *Ley de Procedimientos Legales Especiales*: No se cumplieron algunos de los requisitos establecidos por esta ley en varios casos.
- Incumplimiento de los plazos del Reglamento 6085: No se respetaron los términos establecidos en el reglamento para la resolución de querellas y la gestión de vistas administrativas.
- Ausencia de procedimientos escritos: No existen procedimientos documentados ni mecanismos efectivos para el manejo y trámite de las notificaciones que la DPI recibe del tribunal en casos relacionados con personas con impedimentos.
- Ausencia de un sistema centralizado de información: La DPI carece de un sistema centralizado de base de datos para registrar, almacenar y gestionar todas las incidencias, referidos y querellas que recibe y atiende.
- Falta de manuales de procedimientos en la Oficina de Enlace con la Comunidad Sorda (OECS): No existen manuales de procedimientos oficiales autorizados para guiar las operaciones de esta oficina.

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

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

⁴ Ley 38-2017, conocida como *Ley de Procedimientos Administrativos Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*.

⁵ En este caso existen evidencias de las circunstancias permitidas por ley por la cual se extendió ese tiempo, tales como Mociones solicitando cambios de fecha de vista o solicitando prórroga.

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

El presente informe se hace público conforme con lo establecido en el Artículo 9 de la Ley Núm. 15-2017⁶ y otras normativas aplicables.

INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

La DPI fue creada mediante la *Ley 158-2015, Ley de la Defensoría de las Personas con Impedimentos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*, según enmendada. Esta *Ley* derogó la *Ley 78-2013, Ley del Procurador de las Personas con Impedimentos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*, según enmendada, que creó la Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos (OPPI). La DPI es una entidad jurídica independiente y separada, con autonomía fiscal, programática y administrativa, que tiene entre sus funciones fiscalizar y promover la defensa de los derechos de las personas con impedimentos. Mediante procesos educativos y fiscalizadores, la Defensoría vela por la erradicación del discrimen por razón de impedimento físico o mental; toma acciones en contra del abuso o negligencia u otras formas de negación de derechos; y garantiza que se establezcan e implanten prácticas y condiciones idóneas en instituciones, hospitales o programas para personas con impedimentos. Además, es el ente encargado de fiscalizar la implementación y el cumplimiento, por las agencias y entidades privadas, de la política pública dispuesta en la *Ley 238-2004, La Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos*, según enmendada

La DPI cuenta con el Consejo Directivo para la Defensa de las Personas con Impedimentos (Consejo Directivo) que está compuesto por 9 personas. De estas, 3 son nombradas por el Gobernador, con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico, y 6 son nombradas por organizaciones no gubernamentales que están relacionadas con la defensa de los derechos de las personas con impedimentos. El Consejo Directivo es responsable de nombrar al defensor de las Personas con Impedimentos (defensor); fiscalizar su desempeño y el cumplimiento con la política pública relacionada con los derechos de las personas con impedimentos; y velar por la gobernanza, autonomía, transparencia y rendición de cuentas de la DPI. Además, junto con el defensor, establece las políticas internas y los planes estratégicos relativos a la defensa de los derechos de las personas con impedimentos. El defensor es nombrado por un término de seis años y es responsable de dirigir y supervisar la operación de la DPI; aprobar los reglamentos que rigen las funciones de esta; fiscalizar la implementación y el cumplimiento de la política pública en torno a las personas con impedimentos; elaborar informes anuales sobre el estado de los derechos de las

⁶ Artículo 9, Ley del Inspector General de Puerto Rico, 3 L.P.R.A. § 8873

personas con impedimentos; y remitir al Consejo Directivo informes trimestrales con respecto al progreso de su ejecución y la implementación del plan integral establecido, entre otros.

A la fecha de la intervención, la estructura organizacional de la DPI estaba compuesta por el área de Administración; el programa de Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos; y las oficinas de Asuntos Legales, Oficiales Examinadores, Sistemas de Información y la Oficina de Protección y Defensa la cual estuvo adscrita a la DPI hasta la aprobación de la Ley Núm. 64 de 13 de diciembre de 2021, conocida como *Ley de la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos de Puerto Rico*. Además, contaba con 1 Oficina Central ubicada en San Juan y 4 oficinas regionales en Arecibo, Humacao, Mayagüez y Ponce.

Ley Núm. 22-2021, conocida como, *Ley de la Oficina Enlace de la Comunidad Sorda con el Gobierno de Puerto Rico* crea la OECS adscrita a la DPI.

BASE LEGAL

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

OBJETIVOS

El estudio consistió en evaluar la resolución de quejas y reclamos presentados por los ciudadanos para determinar la eficiencia y efectividad de los procesos involucrados. También, se buscó recomendar mejoras en la prestación de servicios a las personas con impedimentos y la eliminación de procedimientos que resultaran ineficientes o inefectivos.

Además, como parte del estudio se atendió el referido del Informe Final Conjunto de la Resolución del Senado 68.

Ello conforme a lo establecido en las siguientes regulaciones:

- Ley Núm. 158-2015 conocida como, *Ley de la Defensoría de las Personas con Impedimentos del ELA*.
- Ley Núm. 64-2021, conocida como, *Ley de la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos en Puerto Rico*.
- Ley Núm. 22-2021, conocida como, *Ley de la Oficina Enlace de la Comunidad Sorda con el Gobierno de Puerto Rico*.
- Ley Núm. 238-2004, conocida como, *Ley de la Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos*.

-
-
- Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*.
 - Reglamento Núm. 6085, *Reglas de Procedimientos ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos*, aprobado el 31 de enero de 2000.
 - *Reglas de Procedimientos en las Vistas Administrativas ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos* del 20 de febrero de 1992.
 - Reglamento Núm. 5269, *Procedimiento Interno para la Presentación y Solución de Querellas por los Servicios ofrecidos por la Oficina de las Personas con Impedimentos* aprobado el 7 de julio de 95.

ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL EXAMEN

El estudio cubrió el período de 1 de julio de 2021 hasta el hasta el 7 de junio de 2024⁷. Se seleccionó para el estudio una muestra del 100% de los casos, que totalizan 61.

La metodología utilizada fue la siguiente:

1. Estudio de la reglamentación y leyes aplicables a la DPI.
2. Entrevistas a funcionarios y empleados con la responsabilidad de analizar los reclamos y determinar y aplicar los procesos a seguir según las disposiciones aplicables.
3. Preparación y revisión de flujogramas de procesos, minutas o narrativas e informes.
4. Preparación de hojas de trabajo (tablas, gráficas) para verificar el cumplimiento con el periodo establecido en la reglamentación vigente para la resolución de quejas y reclamos de las personas con impedimentos.

DETALLES DEL ESTUDIO

La DPI fue creada por la Ley Núm. 158, según enmendada, también conocida como la *Ley de la Defensoría de las Personas con Impedimentos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*. Su propósito es orientar, asesorar y atender los planteamientos, necesidades de servicios y querellas de las personas con impedimentos o sus familiares. La DPI evalúa estas querellas para determinar si hay violaciones a la Ley 238-2004, conocida como la *Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos*, y a la Ley 38-2017, conocida como la *Ley de Procedimientos Administrativos Uniformes del Gobierno de Puerto Rico*.

⁷ Fecha en que la gerencia del DPI respondió la Carta a la Gerencia de la OIG.

El estudio cubrió el período de 1 de julio de 2021 al 31 de octubre de 2023. Se evaluaron los 61 casos que la DPI recibió y atendió en dicho periodo. De estos, 17 casos fueron atendidos por la OPD que corresponden a solicitudes de servicios. Los otros 27 casos corresponden a órdenes, notificaciones o sentencias recibidas del tribunal que pueden ser solicitudes de servicios legales de personas con impedimentos que desean ser representados legalmente por la DPI, o solicitudes de Informes Socioeconómicos requeridos por el tribunal en casos de desahucio y/o solicitudes de orientación legal de personas con impedimentos o sus familiares.

En los casos de desahucio, el tribunal solicita a la DPI informes sobre las ayudas disponibles para las personas involucradas y cuáles de esas ayudas se les proporcionarán. Esto aplica a cualquier persona que viva dentro de dicha propiedad. Este requerimiento del tribunal se ampara en el Artículo 623 de la *Ley de Procedimientos Legales Especiales* donde requiere que en procedimientos de desahucio contra personas de edad avanzada o personas con impedimentos se notifique a la oficina o agencia correspondiente y se le solicite un informe con un término improrrogable de 30 días. Por otro lado, en casos que no son de desahucio, la DPI puede ser parte demandada, pueden ser que le soliciten representación legal o que el tribunal solicite directamente la ayuda para un trámite administrativo y todos son atendidos según los términos impuestos por el tribunal.

Los restantes 17 casos corresponden a querellas que las personas con impedimentos desean realizar una reclamación legal contra una parte querellada que no puede resolverse mediante los procedimientos de intercesión o mediación y donde existe una controversia real y efectiva; convirtiéndose así en un caso adversativo. Según se establece en las *Reglas de Procedimientos ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos* (Reglamento 6085) la querella es atendida por un Oficial Examinador en una Vista Administrativa con las partes. Referente al Reglamento 6085 evaluamos que se cumpliera con los siguientes requisitos:

- a. Cumplimiento con el requisito de que, una vez el Oficial Examinador recibe el caso, debe citar a las partes y los testigos para una vista administrativa. La notificación de la citación debe ser enviada al querellante y a la parte querellada con al menos 15 días laborables de anticipación a la fecha señalada para la vista⁸.
- b. Cumplimiento con el requisito de que, dentro de los 60 días posteriores a la conclusión de la vista, el Oficial Examinador debe presentar un informe al Defensor que contenga una relación de hechos, conclusiones de derecho y recomendaciones.
- c. Cumplimiento con el requisito de que el Defensor tiene 90 días desde la fecha de recepción de este informe para enviar una notificación de la Orden o Resolución Final a las partes.

⁸ Luego de que el Oficial Examinador notifica la fecha de la vista la ley no establece un término de tiempo específico para resolver el caso, dicho tiempo se puede extender por razones legales como por ejemplo Mociones solicitando cambio de fecha de vista o solicitando prórroga.

También, se verificó el cumplimiento con el requisito de que cada caso debe resolverse en un plazo de 6 meses o 183 días, según lo establecido en la Ley 38-2017.

Por otro lado, se evaluó el Informe Final Conjunto del 23 de marzo de 2023, mediante la Resolución del Senado 68, presentado por la Comisión de Bienestar Social y Asuntos de la Vejez, y la Comisión de Educación, Turismo y Cultura del Senado de Puerto Rico en el cual se presentaron 8 recomendaciones que fueron dirigidas a varias entidades gubernamentales entre estas la OECS adscrita a la DPI.

De las 8 recomendaciones, 5 estaban relacionadas con la OECS, y se evaluaron las acciones tomadas por la oficina en respuesta a ellas.

RESULTADOS DEL ESTUDIO

A continuación, se detallan los resultados del estudio realizado:

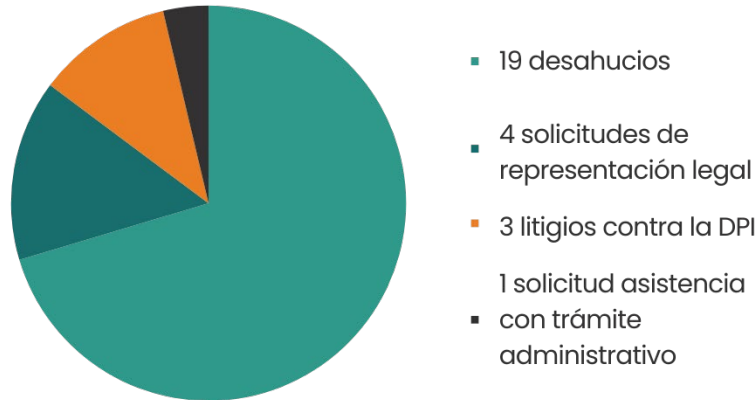
Resultado 1 – Evaluación del tiempo en que fueron resueltos los casos recibidos por la Oficina de Protección y Defensa

De los 61 casos, 17 correspondieron a solicitudes de servicios atendidas por la OPD, que estuvo adscrita a la DPI hasta el 12 de diciembre de 2021. Solo 2 de estos casos fueron atendidos y resueltos de 49 a 63 días calendarios. Los 15 casos restantes fueron resueltos posterior a diciembre 2021, cuando la OPD se convirtió en una entidad independiente bajo la Ley 64-2021.

Resultado 2 – Órdenes, notificaciones o sentencias recibidas en la DPI por parte del tribunal

De los 61 casos, 27 correspondieron a órdenes recibidas en la DPI por parte del tribunal. De estos casos, 19 (70%) fueron relacionados a desahucios, 4 (15%) requirieron representación legal por parte de la DPI, 3 (11%) involucraron litigios contra la DPI y 1 (4%) fue una solicitud directa del tribunal para asistencia en un trámite administrativo.

ASUNTOS ATENDIDOS POR LA DPI REFERIDOS DEL TRIBUNAL



Resultado 3 - Evaluación del tiempo transcurrido en los casos de desahucio entre la fecha de recibo de la orden del tribunal solicitando el informe socioeconómico y la fecha en que la DPI lo entrega

De los 19 casos de desahucio evaluados, se observó lo siguiente:

- 53% (10 casos) se resolvieron en 1 a 30 días calendario, cumpliendo con el término de 30 días establecido por el Artículo 623 de la Ley 142-2011⁹
- 16% (3 casos) tardaron de 31 a 60 días para cerrarse
- 16% (3 casos) se extendieron de 61 a 90 días
- 10% (2 casos) demoraron de 91 a 120 días
- 5% (1 caso) tardó más de 151 días para cerrarse¹⁰.

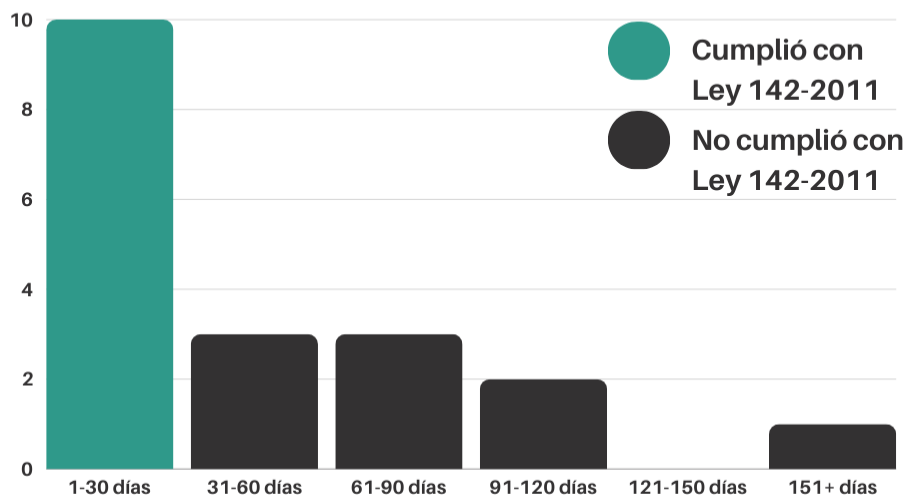
En el 47% (9 casos) de los casos evaluados, la DPI no cumplió con el plazo de 30 días establecido por la ley para la entrega de informes socioeconómicos. En algunos casos, estos retrasos se extendieron hasta cuatro meses.

⁹ En estos 10 casos se incluye 1 que tardó 39 días, no obstante, el mismo estaba justificado porque fue emitido en los términos impuestos en la comunicación del tribunal.

¹⁰ En este caso tardó 1,364 días, intervinieron la DPI, el tribunal y el Departamento de la Familia dado que habían menores. El Dpto. de la Familia, por orden del tribunal, ofreció al padre un plan de servicio para lograr la patria potestad que duró por más de tres años.

CASOS DE DESAHUCIO

Tiempo que se demoró la DPI en entregar los informes socioeconómicos solicitados por el tribunal



Resultado 4 - Evaluación del tiempo transcurrido entre la fecha de recibo del caso y/u orden del tribunal en la DPI y la fecha en que se resuelve el caso en el tribunal

De los 27 casos evaluados, 8 no estaban relacionados con desahucio y representaron el 30% del total. De estos 8 casos:

- 37.5% (3 casos) fueron acciones legales contra la DPI
- 50% (4 casos) involucraron solicitudes de representación legal por la DPI
- 12.5% (1 caso) fue una solicitud directa de un juez para asistencia con un trámite administrativo y legal.

En cuanto al tiempo de resolución:

- 50% (4 casos) se resolvieron en 1 a 90 días calendarios
- 25% (2 casos) tardaron de 181 a 270 días
- 12.5% (1 caso) tardó de 271 a 360 días
- 12.5% (1 caso) excedió los 451 días.

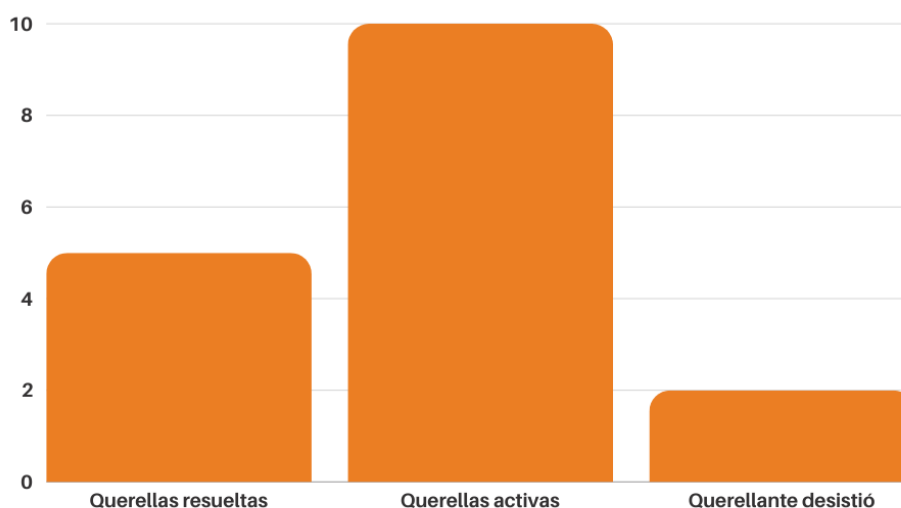
Luego de esta evaluación podemos concluir que en el 100%, equivalente a 8 casos, la DPI cumplió con los términos establecidos por el tribunal.

Resultado 5 - Evaluación de las querellas radicadas

De los 61 casos evaluados, 17, que representan el 28% del total, fueron querellas radicadas para ser tratadas en Vistas Administrativas bajo la dirección de un Oficial Examinador, tal como lo certifica la DPI. De estas querellas:

- 29% (5 querellas) fueron resueltas
- 59% (10 querellas) continúan activas, dado que no habían sido resueltas por el Oficial Examinador al momento de concluir nuestro estudio¹¹
- 12% (2 querellas) fueron cerradas porque los querellantes desistieron de continuar con el proceso.

ESTADO DE QUERELLAS RADICADAS EN LA DPI



Resultado 6 - Evaluación del tiempo transcurrido entre la fecha de la notificación de vista y la fecha en que se celebró la misma

La DPI recibe y atiende solicitudes de radicación de querellas de personas con impedimentos que se resuelven a través de Vistas Administrativas presididas por un Oficial Examinador. Una vez el Oficial Examinador recibe el caso, procede a citar a las partes y los testigos para una vista administrativa. La notificación de la citación deberá ser enviada al querellante y a la parte

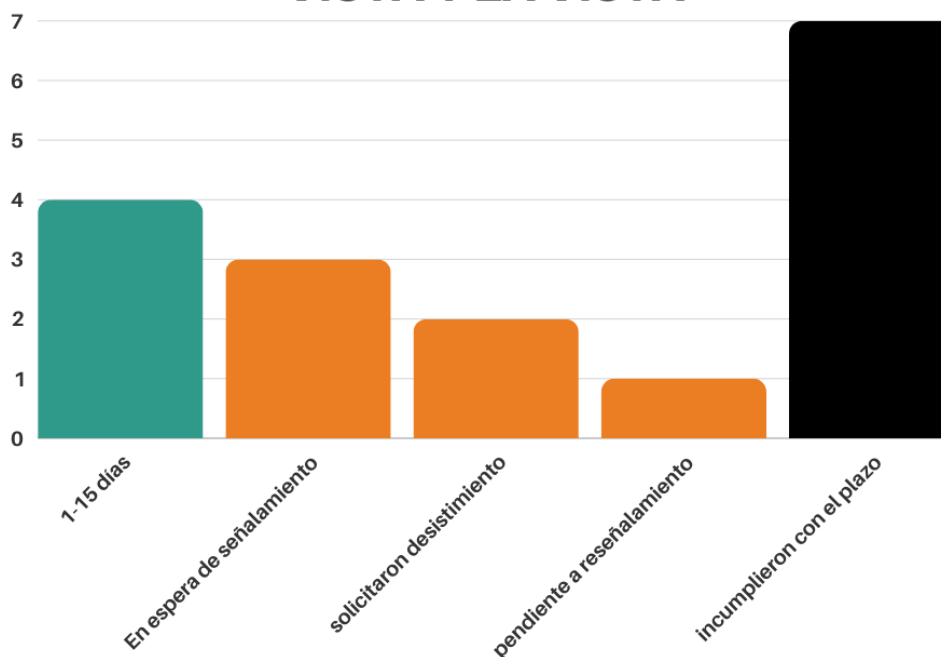
¹¹ Luego de que el Oficial Examinador notifica la fecha de la vista, la ley establece un término de tiempo específico para celebrar la misma, pero dicho tiempo se puede extender por razones legales como por ejemplo Mociones solicitando cambio de fecha de vista o solicitando prórroga.

querellada, con no menos de 15 días laborables de anticipación a la fecha señalada para la vista, según se establece en el Reglamento Núm. 6085, “Reglas de Procedimientos ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos”.

De las 17 querellas evaluadas:

- 24% (4 querellas) cumplieron con este requisito reglamentario, que requiere al menos 15 días laborables de anticipación a la fecha programada
- 18% (3 querellas) estaban en espera de señalamiento de vista
- 11% (2 querellas) querellantes solicitaron desistimiento
- 6% (1 querella) estaba pendiente de reseñalar la vista
- 41% (7 querellas) no cumplieron con la reglamentación aplicable, incumpliendo el plazo reglamentario.

DÍAS TRANSCURRIDOS ENTRE LA NOTIFICACIÓN DE VISTA Y LA VISTA



Resultado 7 - Evaluación del tiempo transcurrido entre la fecha en que se concluye la vista y la fecha del Informe del Oficial Examinador

La DPI recibe y atiende solicitudes de radicación de querellas de personas con impedimentos que se resuelven a través de Vistas Administrativas presididas por un Oficial Examinador. Luego de que el Oficial Examinador concluye las vistas y se resuelven los casos, tiene 60 días laborables para enviar un informe al Defensor con los detalles del caso, entre estos, una relación de hechos,

conclusiones de derecho y recomendaciones, según se establece en el Reglamento Núm. 6085, “Reglas de Procedimientos ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos”.

De las 17 querellas evaluadas que concluyeron en vistas:

- 80% (4 querellas) tuvieron su informe emitido dentro del plazo de 1 a 60 días
- 20% (1 querella) tuvo su informe emitido entre 61 y 90 días después de la vista.

Resultado 8 - Evaluación del tiempo transcurrido entre la fecha de Informe del Oficial Examinador al Defensor y la fecha en que el Defensor notifica la Resolución a las partes

Luego de que el Oficial Examinador concluye las vistas, envía un informe al Defensor con los detalles del caso y el Defensor a partir de la fecha que recibe este informe tiene 90 días para enviar una notificación de la Orden o Resolución Final a las partes, según se establece en la “Reglas de Procedimientos ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos” (Reglamento 6085).

De las 17 querellas evaluadas, el 29% o lo equivalente a 5 querellas fueron cerradas. De estas, el 100% o el equivalente a 5 querellas el Defensor envió la notificación de la Orden o Resolución Final a las partes dentro de los 90 días establecidos en la reglamentación.

Resultado 9 - Evaluación del tiempo transcurrido entre la fecha de radicación de la querella y la fecha del cierre del caso por el Defensor

La DPI desde el momento que recibe la radicación de una querella, se lleva a cabo el proceso de Vistas Administrativas, el Oficial Examinador concluye la vista, prepara y envía al Defensor un Informe del caso y el Defensor emite y notifica a las partes la Orden o Resolución Final lo cual debe realizarse dentro de 183 días, según lo establece la Ley 38-2017, conocida como *Ley de Procedimientos Administrativos Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*.

De las 5 querellas cerradas evaluadas:

- 20% (1 querella) se resolvió entre 1 y 90 días después de su radicación
- 60% (3 querellas) se resolvieron entre 91 y 180 días
- 20% (1 querella) tardó más de 183 días en resolverse, aunque esto estuvo justificado por circunstancias permitidas por ley¹², extendiéndose hasta 301 días.

¹² Como por ejemplo Mociones solicitando cambio de fecha de vista o solicitando prórroga.

Resultado 10 - Recomendaciones presentadas por la Comisión de Bienestar Social y Asuntos de la Vejez, y la Comisión de Educación, Turismo y Cultura del Senado de Puerto Rico en su Informe Final Conjunto el 23 de marzo de 2023, mediante la Resolución del Senado 68, aplicables a la OECS

La Comisión de Bienestar Social y Asuntos de la Vejez, y la Comisión de Educación, Turismo y Cultura del Senado de Puerto Rico en su Informe Final Conjunto el 23 de marzo de 2023, mediante la Resolución del Senado 68 emitió 8 recomendaciones. De estas, las siguientes recomendaciones 1, 2, 5, 6 y 8 eran aplicables a la OECS.

1. Se puntualiza la importancia de que se cuantifique la información sobre la población sorda adulta y pediátrica, las áreas de servicios existentes, intérpretes adiestrados y disponibles, como cualquier otra información, a fines de poder proveer estadísticas en beneficio de dicha población.
2. Se establezca por ley una base centralizada (o registro oficial obligatorio) de información sobre el tema que nos ocupa, bajo la custodia de la Defensoría de Personas con Impedimento.
5. Establecer iniciativas, en coordinación con las universidades públicas y privadas, mediante las cuales se le incentive o estimule el crear un programa académico enfocado en desarrollar personas profesionales de lenguaje de señas, ya sea mediante la concesión de fondos para diseño de este o mediante créditos contributivos.
6. Que se haga un censo real de la población de sordos en Puerto Rico para cuantificar la manera en que esos sordos se comunican (lenguaje de señas, escritura y lectura, labio lectura, pictórico). Esto debido a que las estadísticas son muy importantes para poder servir y buscar fondos para una población en particular y en Puerto Rico no recogen estas estadísticas.
8. Establecer un protocolo uniforme, mediante el cual todos los departamentos, agencias y entidades del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, incluyendo los municipios, en el cual se establezcan todos los procedimientos adecuados para garantizar la comunicación, intervención y prestación de servicios a los ciudadanos de la población sorda.

Luego de evaluar la implementación de las 5 recomendaciones, resultó que, solamente, la OECS no cumplió con la recomendación 2. Esta situación fue señalada en el Hallazgo 5.

HALLAZGOS

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

Hallazgo 1 – Reglamentación no actualizada conforme a los cambios administrativos, operacionales y organizacionales ocurridos en la DPI

Situación

La DPI tiene la responsabilidad de promulgar los reglamentos y guías para mejorar su funcionamiento y llevar a cabo sus deberes y responsabilidades. La Ley 158 del 24 de septiembre de 2015, según enmendada, crea la Defensoría de las Personas con Impedimentos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico derogando la Ley 78 del 24 de julio de 2013, según enmendada, que creó la Ley del Procurador de las Personas con Impedimento del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimento del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Al 15 de marzo de 2024, según certificación presentada por el Defensor de la DPI, los siguientes reglamentos no habían sido actualizados para adaptarlos a los cambios administrativos, operacionales y organizacionales de la DPI:

- a. El Reglamento Núm. 6085, *Reglas de Procedimiento ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimento*, aprobado el 31 de enero de 2000, por el entonces procurador de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimento (OPPI).
- b. El Reglamento Núm. 4636, *Reglas de Procedimiento en las Vistas Administrativas ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimento*, aprobado el 20 de febrero de 1992, por el entonces procurador de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimento (OPPI).

Criterio

La situación comentada es contraria al Artículo 2.11 de la Ley 158-2015 que establece lo siguiente:

Artículo 2.11 – Reglamentación Interna.

Se faculta al (a la) Defensor(a) a adoptar la reglamentación interna de la Defensoría y los reglamentos que regirán el funcionamiento de las actividades y servicios que establezca, a tenor con lo dispuesto en esta ley.

En la Sección 2.19 de la Ley 38-2017, según enmendada, conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*, establece que:

Será deber de todas las agencias revisar cada cinco (5) años sus reglamentos para evaluar si los mismos efectivamente adelantan la política pública de la agencia o de la legislación bajo el cual fue aprobado el reglamento. Al momento de la aprobación de esta Ley todas las agencias deberán comenzar con el proceso de revisión de sus reglamentos.

Por otra parte, en el Artículo 2, inciso (f) de la Ley 230 del 23 de julio de 1974, según enmendada, conocida como *Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico* dispone que:

Artículo 2. – Declaración de Política

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

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

Efecto

La situación comentada impide a los empleados y funcionarios contar con la reglamentación actualizada y que esté cónsona con los cambios administrativos, operacionales y organizacionales que haya tenido la DPI. Esto propicia que no se observen procedimientos uniformes ni adecuados para regir las operaciones, con sus consecuentes efectos adversos.

Causa

Las situaciones comentadas se atribuyen a que la DPI no realizó las gestiones necesarias para mantener actualizada la reglamentación, conforme a los cambios administrativos, operacionales y organizacionales.

Comunicación Gerencial

El Defensor Interino de la DPI indicó lo siguiente en carta recibida el 7 de junio de 2024:

Consideramos necesario que el estudio refleje e incorpore los cambios en la política pública, cambios en estructura organizacional, estructura de puestos y las razones para ello. El cambio en la política pública por la aprobación de los estatutos 158-2015, 22-2021 Y 64-2021, provocaron que la Agencia tuviese que realizar una nueva estructura organizacional. Teniendo lo anterior en mente, este proceso de reglamentación, que no solo trata de la DPI, también la OECS y con retos particulares, está incluido en nuestro plan de trabajo.

Determinación de la OIG

El hallazgo se mantiene. El Defensor acepta que la reglamentación no se ha actualizado.

Ver la recomendación 1

Hallazgo 2 – Incumplimiento con las disposiciones de la Ley de Procedimientos Legales Especiales

Situación

La DPI recibe y atiende órdenes, notificaciones y sentencias que el tribunal envía para casos de desahucios para los cuales se debe rendir un informe sobre las ayudas a que las personas involucradas tengan derecho en un término improrrogable de 30 días.

En el período de nuestro estudio, se recibieron 19 casos de desahucio, de los cuales 9 no cumplieron con el envío del informe dentro del plazo establecido por la ley. Los días de retraso variaron entre 44 y 152 días.

Tiempo transcurrido entre fecha de la notificación a la DPI por el tribunal y la fecha en que la DPI entrega el informe solicitado

Items	Número de caso	Fecha en que llegó el caso a la DPI (A)	Fecha en que la DPI rinde Informe (B)	Tiempo transcurrido en días (A-B)
1	CB2023CV00619	17-sep-23	8-feb-22	44
2	CG2022CV03826	28-nov-22	24-ene-23	57
3	GR2022CV00165	14-jun-22	11-ago-22	58
4	BY2021CV04113	8-dic-2021	8-feb-22	62
5	SJ2023CV00040	23-ene-23	14-abr-23	81
6	SJ2021CV08002	15-jul-22	5-oct-22	82
7	SJ2022CV07377	27-abr-23	23-ago-23	118
8	BY2022CV03735	13-dic-22	12-abr-23	120
9	AU2022CV00766	11-ene-23	12-jun-23	152

Criterio

La situación comentada es contraria a lo establecido en el Artículo 623 de la *Ley de Procedimientos Legales Especiales*, que establece lo siguiente:

Artículo 623. – Cómo se promoverá el juicio de desahucio

...Se dispone, además, que, si en dicha vista queda demostrado que el mandamiento es contra una persona de edad avanzada o una persona con impedimento, el tribunal ordenará la notificación a la Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada o la Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos, según sea el caso, a fin de que estas entidades le brinden la ayuda que esté justificada.

Además, rendirán un informe al tribunal, en el término improrrogable de treinta (30) días, sobre las ayudas a que la persona tenga derecho, y cuáles se habrán de proveer.”

Efecto

La situación comentada limita al tribunal a obtener la información de las necesidades de las personas con impedimento involucradas en casos de desahucio en el tiempo requerido, afectando así los derechos de las personas con impedimentos al no recibir oportunamente las ayudas que le corresponden ofrecidas por la DPI.

Causa

La situación comentada se atribuye a que los funcionarios responsables no cumplieron con enviar a tiempo los informes requeridos por el tribunal, según dispone la *Ley de Procedimientos Legales Especiales*.

Comunicación Gerencial

El Defensor Interino de la DPI indicó lo siguiente en carta recibida el 7 de junio de 2024:

Entendemos que, a pesar de la falta de recursos, hemos podido cumplir con el Tribunal General de Justicia y nadie se ha visto afectado en sus derechos, a pesar de los resultados del estudio. La intervención de la DPI en su mayoría es post-sentencia y aunque reconocemos que no hemos podido cumplir en un 100% con la presentación de los informes en el término de 30 días al Tribunal, esto no afecta derechos de las personas con impedimentos.

Determinación de la OIG

El hallazgo se mantiene. El Defensor acepta que no han podido cumplir con el 100% de la presentación de los informes en el término de 30 días al tribunal.

Ver la recomendación 2

Hallazgo 3 – Incumplimiento con las disposiciones de los términos establecidos en el Reglamento 6085

Situación

La DPI recibe y atiende solicitudes de radicación de querellas de personas con impedimentos que se resuelven a través de Vistas Administrativas presididas por un Oficial Examinador. Una vez el Oficial Examinador recibe el caso procede a citar a las partes y los testigos para una vista administrativa. La notificación de la citación deberá ser enviada al querellante y a la parte querellada, con no menos de 15 días laborables de anticipación a la fecha señalada para la vista. Por otro lado, cuando el Oficial Examinador resuelve los casos, tiene 60 días laborables para enviar un informe al Defensor con los detalles del caso, entre estos, una relación de hechos, conclusiones de derecho y recomendaciones.

Basado en nuestro análisis a las 17 querellas evaluadas, observamos las siguientes situaciones:

- A. En 7 querellas la DPI no cumplió con la reglamentación aplicable, que requiere que la notificación sea al menos 15 días laborables de anticipación a la fecha de la vista.

Ítem	Números de caso	Fecha en que el Oficial Examinador emite la Orden notificando a la parte querellada la fecha de la vista (A)	Fecha de la vista establecida por el Oficial Examinador (B)	Días laborables entre la fecha de la notificación de la vista y la celebración de la misma (A-B)
1	DPI-2023-05-0003	4-may-23	23-may-23	14 días
2	DPI-2023-06-0004	6-oct-23	26-oct-23	14 días
3	DPI-2023-06-0005	22-sep-23	6-oct-23	11 días
4	DPI-2023-08-0006	22-sep-23	12-oct-23	14 días
5	DPI-2023-08-0007	22-sep-23	12-oct-23	14 días
6	DPI-2023-09-0008	20-feb-24	29-feb-24	8 días
7	DPI-2023-12-0011	29-feb-24	15-mar-24	12 días

- B. En una querella el Oficial Examinador tardó más de los 60 días en enviar el informe al Defensor luego de concluida la vista.

Ítem	Números de caso	Fecha en que se concluye la vista (A)	Fecha de informe del Oficial Examinador (B)	Días laborables entre la fecha en que se concluye la Vista y el Informe del Oficial Examinador (A-B)
1	DPI-2023-08-0007	10-nov-23	29-feb-24	71 días

Criterio

La situación comentada en el apartado A es contraria a lo establecido en el Reglamento 6085, Regla 13, inciso 13.4 de las *Reglas de Procedimientos ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos*, que establece lo siguiente:

REGLA 13. PROCEDIMIENTO DE VISTAS ADMINISTRATIVAS

13.4. Notificación a vista administrativa- Una vez el Oficial Examinador recibe el caso procede a citar a las partes y los testigos para una vista administrativa. La notificación de la citación deberá ser enviada al querellante y a la parte querellada, con no menos de quince (15) días laborables de anticipación a la fecha señalada para la vista.

La situación comentada en el apartado B es contraria a lo establecido en el Reglamento 6085, Regla 14, inciso 14.1 de las *Reglas de Procedimientos ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos*, que establece lo siguiente:

REGLA 14. INFORME DEL OFICIAL EXAMINADOR

14.1. Dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha que se concluya la vista, el Oficial Examinador deberá rendirle un informe al Procurador el cual contendrá una relación de hechos, conclusiones de derecho y recomendaciones.

Efecto

Las situaciones comentadas en los apartados A y B limitan a la DPI de ejercer un control adecuado en cuanto al tiempo a la toma de decisiones, cierres de las querellas recibidas y notificación de las partes.

Causa

Las situaciones comentadas se atribuyen a que el Oficial Examinador no cumplió con las disposiciones reglamentarias mencionadas.

Comunicación Gerencial

El Defensor Interino de la DPI indicó lo siguiente en carta recibida el 7 de junio de 2024:

Entendemos que el borrador del informe refleja la realidad de los autos de los casos y vistas administrativas. Sin embargo, consideramos nuevamente pertinente y justo que el estudio incorpore los cambios de política pública. Es necesario tomar en cuenta varios aspectos y las situaciones sui generis particulares de la agencia y que los resultados no son producto de dejadez o negligencia administrativa.

Determinación de la OIG

El hallazgo se mantiene. El Defensor de la DPI acepta que el informe refleja la realidad de los autos de los casos y vistas administrativas.

Ver la recomendación 3

Hallazgo 4 – Ausencia de procedimientos escritos y mecanismos efectivos para el recibo y trámite de notificaciones que la DPI recibe del tribunal relacionadas a personas con impedimentos

Situación

Al 18 de marzo de 2024, la DPI no cuenta con guías internas aprobadas para el manejo de la correspondencia que permitan mantener control, uniformidad y monitoreo de las notificaciones o solicitudes de servicios legales que se reciben del tribunal. Además, para esta misma fecha el Abogado Senior certificó, mediante entrevista realizada, que no existen procedimientos uniformes autorizados para trabajar los procesos de asignación y control de casos:

- Recibidos por correo electrónico o regular en la DPI,
- Por llamadas del juez al abogado de la DPI, en estos casos se recibe la notificación después,
- Vistos en otras regiones de la DPI por ejemplo Mayagüez, que recibe la notificación y la trabaja y luego envía a la oficina central de la DPI el informe del caso.

Criterio

La situación comentada es contraria a lo establecido en el Artículo 2.08 inciso (v) de la Ley Núm. 158-2015, conocida como *Ley de la Defensoría de las Personas con Impedimentos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*, que establece:

Adoptar cualesquiera reglas y reglamentos que fueran necesarios para llevar a cabo los propósitos de esta Ley. Disponiéndose que los deberes y las obligaciones, así como los derechos de la población servida, cuyo incumplimiento o violación, respectivamente, darían base para la presentación de una querrela o investigación al amparo de las disposiciones de esta Ley, serán detallados mediante la reglamentación que el(la) Defensor(a) apruebe a esos efectos.

En el Artículo 2 (f) de la Ley 230 del 23 de julio de 1974, según enmendada, conocida como *Ley de Contabilidad de Gobierno de Puerto Rico*, se establece como política pública que exista un control previo de todas las operaciones del Gobierno para que sirva de arma efectiva en el desarrollo de los programas encomendados a cada dependencia o entidad corporativa.

Conforme con dicha disposición, y como medida de control interno, el Defensor de la DPI es responsable de promulgar las normas y los procedimientos escritos para regular las referidas operaciones y ver que las mismas se realicen con uniformidad, efectividad y eficiencia.

Por otro lado, la Carta Circular OC-18-19, titulada *12 Principios para lograr una Administración Pública de Excelencia*, del 27 de abril de 2018, emitida por la Oficina del Contralor de Puerto Rico, dispone en el primer principio, lo siguiente:

Adoptar por escrito normas y procedimientos que contengan controles internos eficientes y efectivos de administración y de contabilidad aprobados por los niveles de autoridad correspondientes. Se debe procurar el cumplimiento con dichas normas y procedimientos y que las mismas se revisen y se actualicen periódicamente, al menos, cada cinco años según lo requiere la Ley 38-2017, Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico, según enmendada.

Efecto

La situación comentada limita a la DPI contar con procedimientos escritos que establezcan tiempos y guías para realizar sus funciones en forma efectiva y uniforme y no se afecten los servicios de las personas con impedimentos. Además, pueden propiciar el ambiente para la pérdida de información y otras irregularidades en su manejo y que no se pueda detectar a tiempo para brindar el servicio en el momento requerido.

Causa

La situación comentada se atribuye a que la DPI no realizó las gestiones necesarias para promulgar normas y procedimientos escritos conforme a la administración y operación de la Oficina.

Comunicación Gerencial

El Defensor Interino de la DPI indicó lo siguiente en carta recibida el 7 de junio de 2024:

Entendemos que una vez logremos construir nuestra base de datos, nos permitirá tener un mecanismo efectivo en el manejo de los asuntos. A pesar de que no tenemos un procedimiento escrito sobre ello, toda la correspondencia es atendida por una funcionaria encargada del recibo de esta y la canaliza a través de la División Legal. Reconocemos que podemos mejorar en el manejo, pero ello no significa que no tengamos control de los casos y/o los asuntos.

Determinación de la OIG

El hallazgo se mantiene. El Defensor acepta que no tienen procedimientos escritos y autorizados para el recibo y trámite de las notificaciones que la DPI recibe del tribunal de personas con impedimentos.

Ver la recomendación 4

Hallazgo 5 – Ausencia de un sistema centralizado de base de datos que recopile y almacene todas las incidencias, referidos y querellas recibidas y atendidas por la DPI, así como otra información bajo su custodia

Situación

Al 18 de marzo de 2024, la DPI no contaba con un sistema de información de base de datos que recopile y guarde todas las incidencias, referidos y querellas que se reciben y se atienden en las áreas de la Defensoría, ni la información a custodiar sobre las necesidades de la OECS.

Por otro lado, el Defensor certificó el 18 de marzo de 2024 que:

- a. La DPI no cuenta con sistema de base de datos.
- b. El control de los servicios brindados se registra en un listado en Office 365, Excel, entre otros.
- c. Para el año 2004, en la DPI existía el Sistema de Manejo de Casos (SMC), un registro automatizado que mantenía información de los clientes e historial de servicios, no obstante, desde el 2010 consta que el servidor presentaba deficiencias y que al 31 de mayo de 2017, no se estaba utilizando la plataforma de recogido de datos.
- d. La DPI y el programa de Protección y Defensa (Federal) contaban con un sistema de informática y una base de datos, SMC, pero para diciembre de 2021, se aprueba la Ley 64-2021 que establece la Oficina de Protección y Defensa de las Personas con Impedimentos de PR (Federal) se separa de la DPI quedando el mismo sin sistema de informática y sin una base de datos propia.

Criterio

Las situaciones comentadas son también contrarias al Artículo 2, incisos (f) y (g), de la Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, según enmendada, conocida como *Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico*, que dispone lo siguiente:

Artículo 2. — Declaración de Política.

La política pública del Gobierno de Puerto Rico con relación al control y la

contabilidad de los fondos y propiedad pública será:

(f) que exista el control previo de todas las operaciones del gobierno; que dicho control previo se desarrolle dentro de cada dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo para que así sirva de arma efectiva al jefe de la dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado. Tal control interno funcionará en forma independiente del control previo general que se establezca para todas las operaciones de cada rama de gobierno;

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

Efecto

Las situaciones comentadas privaron a la DPI de tener un sistema de información actualizado que agilice los procesos de la entidad. Además, les impide ejercer un control adecuado en cuanto a las querellas y referidos recibidos.

Causa

Las situaciones comentadas se debieron a que la DPI no cuenta con un sistema de información de base de datos que recopile y guarde todas las incidencias, referidos y querellas que se reciben y se atienden en las áreas de la Defensoría.

Comunicación Gerencial

El Defensor Interino de la DPI indicó lo siguiente en carta recibida el 7 de junio de 2024:

Entendemos que la realidad de la agencia gubernamental, entiéndase la Defensoría a de las Personas con impedimentos es que en estos momentos no cuenta con un sistema centralizado de base de datos. Sin embargo, existen unas razones para ello y un plan de trabajo dirigido a la construcción de un nuevo sistema de informática tanto para la DPI, como a la OECS. Las razones obedecen a los cambios ocurridos en la política pública, que provocó la separación de la DPI y la OPD.

Al separarse ambas agencias la OPD se llevó su sistema de información y provocó que la DPI, se quedara sin sistema. Solo contamos con las herramientas de Office 365, nuestros equipos de computadoras y acceso a la nube que provee el gobierno.

Determinación de la OIG

El hallazgo se mantiene. El Defensor de la DPI acepta que no cuentan con sistema centralizado de base de datos.

Ver la recomendación 5

Hallazgo 6 – Ausencia de manuales de procedimientos y reglamentos aprobados y deficiencias en la publicación de documentos en la página de Internet de la OECS

Situación

La Ley Núm. 22 del 5 de agosto de 2021, conocida como *Oficina de Enlace de la Comunidad Sorda con el Gobierno de Puerto Rico* crea la Oficina de Enlace de la Comunidad Sorda con el Gobierno de Puerto Rico (OECS) adscrita a la Defensoría de las Personas con Impedimentos (DPI) con la responsabilidad de ejecutar la política pública del gobierno de Puerto Rico en favor de la comunidad sorda y en reconocimiento pleno de sus derechos constitucionales y estatutarios. Además, la responsabilidad de servir de enlace entre la comunidad sorda y las agencias gubernamentales, de manera que se subsane efectivamente la brecha comunicativa entre el estado y esa población, especialmente en la prestación de servicios.

De la evaluación realizada en nuestro estudio, determinamos lo siguiente:

- a. Al 31 de marzo de 2024, el director ejecutivo de la OECS no contaba con unos manuales de procedimientos aprobados y autorizados, dirigidos a atender los servicios de esta comunidad.
- b. No estaban publicados en la página de Internet de la DPI los contratos y las cartas circulares relacionados a la OECS.

Criterio

La situación comentada en el inciso a., es contraria al Artículo 3 a. de la Ley 22-2021, conocida como *Oficina de Enlace de la Comunidad Sorda con el Gobierno de Puerto Rico* que establece:

Artículo 3. – Composición

Los funcionarios enumerados a continuación representarán la composición mínima de la “Oficina Enlace de la Comunidad Sorda con el Gobierno de Puerto Rico.

- a. *Director(a) Ejecutiva(o): El cargo será ocupado por una persona que cuente con un historial probado de vínculos con la comunidad sorda de Puerto Rico y dominio de la comunicación en Lenguaje de Señas. La Director(a) Ejecutiva(o)*

será responsable de estructurar la Oficina Enlace, crear los manuales de procedimientos y dirigir el proceso de formulación de reglamentos. La Director(a) Ejecutiva(o) tendrá la obligación de establecer y supervisar los enlaces a formalizarse con las agencias públicas, estudiar las necesidades de la comunidad sorda de Puerto Rico con el fin de proponer mecanismos para el mejoramiento de los servicios gubernamentales y de elaborar informes anuales sobre el estado de cumplimiento de esta Ley, entre otras funciones inherentes al cargo de Director(a).

La situación comentada en el inciso b., es contraria al Artículo 10 de la Ley 22-2021 que establece:

Artículo 10.-Acceso a la información

*La “Oficina Enlace de la Comunidad Sorda con el Gobierno de Puerto Rico” tendrá el deber de publicar en la página de Internet de la Defensoría de las Personas con Impedimentos todos los informes, estudios, reglamentos, minutas de reuniones, **cartas circulares y contratos otorgados** no más tarde de una (1) semana a partir de su aprobación u otorgación. Los documentos publicados protegerán la información personal sensitiva, los derechos de propiedad intelectual y los secretos de negocios de terceras personas.*

Efecto

La situación comentada en el inciso a., impidió contar con manuales de procedimientos aprobados que rijan las operaciones de la OECS.

La situación comentada en el inciso b., impidió que la información requerida por ley estuviera disponible en la página de Internet.

Causa

La situación comentada en el inciso a., se atribuye a que al momento de culminar nuestro estudio los manuales se encontraban en la etapa de borrador.

La situación comentada en el inciso b., se atribuye a que al momento de culminar nuestro estudio los contratos y las Cartas Circulares no habían sido publicados en la página de Internet.

Comunicación Gerencial

El Defensor Interino de la DPI indicó lo siguiente en las cartas recibidas el 7 de junio y el 8 de agosto de 2024:

Entendemos que, en la OECS, hemos logrado abrir servicios que resultan ser altamente especializados y enfocados hacia una comunidad de ciudadanos puertorriqueños que tienen su propia cultura, su propio idioma y su forma de acceder a los servicios. Nuestro plan de trabajo incluyó e incluye, la creación e implantación de los manuales que fueren necesarios y conforme se continua la implementación de la agencia. Los manuales internos de operación de la OECS se encuentran en etapa de borradores a ser implementados.

Se certifica que la OECS en cuanto a estudios, reglamentos y minutas de reuniones, no se había realizado ninguno. En cuanto a los contratos y Cartas Circulares hacemos constar, que los mismos fueron enviados a nuestra Oficial Principal de Informática, con instrucciones para ser publicados. Entiendo que aún no han sido publicados, ya que se está trabajando con PRITS (manejador de la página) la expansión de nuestra página web y rediseñándola, para poder tener unos espacios para la publicación. Sin embargo, todos los contratos otorgados están publicados en la página web de la Oficina del Contralor.

Determinación de la OIG

El hallazgo se mantiene. El Defensor de la DPI acepta que contaba con borradores de manuales para la operación de la OECS y que los contratos y Cartas Circulares no han sido publicados.

Ver la recomendación 6

COMUNICACIÓN GERENCIAL

El borrador de los resultados y hallazgos de este estudio se sometió para comentarios mediante carta del 17 de mayo de 2024, al director ejecutivo de la DPI. El director ejecutivo sometió sus comentarios a los hallazgos mediante carta recibida el 7 de junio de 2024. Los comentarios recibidos se consideraron e incluyeron en la redacción final de este informe.

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

RECOMENDACIONES

Al Defensor de la Defensoría de Personas con Impedimentos

1. Actualizar y aprobar en un periodo no mayor de 180 días calendarios luego de la publicación del informe, el Reglamento Núm. 6085, *Reglas de Procedimiento ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimento* y el Reglamento Núm. 4636, *Reglas de*

Procedimientos en la Vistas Administrativas ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimento. (Ver Hallazgo 1)

2. Impartir instrucciones por escrito al personal responsable de tramitar al tribunal los informes requeridos por este, para que cumplan en los casos de desahucio con en el término de los 30 días establecidos por Ley. Presentar evidencia de las instrucciones impartidas en un periodo no mayor de 30 días calendarios luego de la publicación del informe. **(Ver Hallazgo 2)**
3. Orientar a los Oficiales Examinadores sobre la importancia de cumplir con los términos establecidos en el Reglamento 6085 en los casos de querellas. Presentar evidencia de la orientación provista en un periodo no mayor de 30 días calendarios luego de la publicación del informe. **(Ver Hallazgo 3)**
4. Aprobar en un periodo no mayor de 180 días calendarios, luego de la publicación del informe, procedimientos escritos y/o reglamentos autorizados por las partes correspondientes, según aplique, para el recibo y trámite de las notificaciones que la DPI recibe del tribunal de las personas con impedimentos. **(Ver Hallazgo 4)**
5. Establecer, dentro de un periodo no mayor de 12 meses, un sistema centralizado de base de datos que registre y almacene todas las incidencias, referidos y querellas gestionadas por la DPI. Proveer evidencia de todas las gestiones realizadas para garantizar su cumplimiento. **(Ver Hallazgo 5)**
6. Aprobar en un periodo no mayor de 180 días calendarios, luego de la publicación del informe, los manuales de procedimientos y/o reglamentos, según aplique, para las operaciones de la OECS (inciso a.) y publicar en la página de Internet los reglamentos, las cartas circulares, los contratos otorgados (inciso b.) y cualquier otro documento requerido por ley. **(Ver Hallazgo 6)**

CONCLUSIÓN

El estudio demostró que la DPI necesita mejoras para aumentar la eficiencia y efectividad de sus operaciones. En particular, se destaca la necesidad urgente de actualizar los Reglamentos Núm. 6085 y 4636. Se identificaron incumplimientos en los plazos legales establecidos por la *Ley de Procedimientos Legales Especiales* para casos de desahucio y en el Reglamento 6085 para casos de querellas. Es necesario crear procedimientos escritos para el recibo y trámite de notificaciones del tribunal. Además, se debe implementar un sistema de información de base de datos centralizado que recopile y guarde todas las incidencias, referidos y querellas atendidas por la DPI. Finalmente, es crucial desarrollar manuales de procedimientos autorizados para las operaciones de la OECS. Estas deficiencias no solo obstaculizan la capacidad de la DPI para funcionar de manera efectiva, sino que también pueden afectar los derechos de las personas con impedimentos que dependen de servicios oportunos y precisos.

Emitimos las recomendaciones para que la gerencia establezca las medidas de control interno necesarias para corregir las situaciones señaladas.

APROBACIÓN

El presente informe es aprobado en virtud de los poderes conferidos por la Ley 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, 23 de agosto de 2024, en San Juan, Puerto Rico.



Ivelisse Torres Rivera, CFE, CIG
Inspectora General



Tayra Marciano Burgos
Inspectora Auxiliar

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