

INFORME DE EXAMEN

OIG-E-26-011



Oficina del
Inspector General
Gobierno de Puerto Rico

Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF)

Departamento de la Familia

Examen para evaluar los controles internos y el cumplimiento con las guías y requisitos relacionados con el Programa de Ayuda de Energía para Hogares de Bajo Ingreso conocido como *Low Income Home Energy Assistance Program* (LIHEAP, por sus siglas en inglés).

23 de junio de 2026



TABLA DE CONTENIDO

	PÁGINA
RESUMEN EJECUTIVO	1
INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD	2
BASE LEGAL	5
OBJETIVOS	5
ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL EXAMEN	6
HALLAZGOS.....	7
COMUNICACIÓN GERENCIAL	16
RECOMENDACIONES	16
CONCLUSIÓN	18
APROBACIÓN.....	18

RESUMEN EJECUTIVO

El Área de Pre-Intervención y Exámenes (en adelante, Área de PIE) de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico (en adelante, OIG) realizó un examen a la Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (en adelante, ADSEF) para evaluar los controles internos y el cumplimiento con las guías y requisitos relacionados con el Programa de Ayuda de Energía para Hogares de Bajo Ingreso conocido como *Low Income Home Energy Assistance Program* (LIHEAP, por sus siglas en inglés), en el Subprograma de Crisis de Energía.

La evaluación de la documentación, los sistemas de información y los expedientes examinados reveló la necesidad de reforzar los controles internos, la supervisión efectiva y el cumplimiento normativo por parte de la ADSEF con los procesos relacionados con la evaluación, determinación de elegibilidad y otorgación de beneficios del Subprograma de Crisis de Energía, tales como:

- La adecuada conservación y disponibilidad de expedientes. La indisponibilidad de 5 expedientes resultó en costos cuestionados por **\$3,495.79**. La verificación documental requerida para establecer identidad, ciudadanía e ingresos. De los 201 expedientes evaluados, 106 (52.7%) presentaron deficiencias documentales, resultando en costos cuestionados por **\$69,457.33**.
- La consistencia y confiabilidad en los sistemas de información (ADSEF Digital y SAIC).
- La actualización y uniformidad de la reglamentación aplicable.

Conforme con lo establecido en el Reglamento Núm. 9229, *Reglamento para la Administración del Plan de Acción Correctiva de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico*, del 13 de noviembre de 2020, y las disposiciones del Artículo 17 de la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, conocida como *Ley del Inspector General de Puerto Rico* (Ley Núm. 15-2017), la OIG remite el presente informe a la autoridad nominadora para que tome las medidas correctivas y notifique a la OIG las acciones tomadas para garantizar el fiel cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

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

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

El presente informe se hace público conforme a lo establecido en la citada Ley Núm. 15-2017 y otras normativas aplicables.

INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

La **ADSEF** se creó mediante el Plan de Reorganización Núm. 1, *Plan de Reorganización del Departamento de la Familia*, aprobado el 28 de julio de 1995, a través del cual se transformó el Departamento de Servicios Sociales en el Departamento de la Familia (en adelante, DF). Dicho plan estableció la política pública y funciones generales del DF y sus cuatro (4) administraciones. Como uno de sus componentes programáticos y operacionales, la **ADSEF** tiene la misión de facilitar oportunidades de desarrollo a personas en desventaja social y económica, promoviendo la autosuficiencia, la integración productiva al sistema social y la buena convivencia familiar y comunitaria. Su dirección recae en un Administrador nombrado por el Secretario del DF, en consulta con el Gobernador. El Administrador responde directamente al Secretario y es responsable de implantar la política pública que regula las condiciones, responsabilidades y requisitos aplicables a los beneficiarios de asistencia económica.

La estructura operacional se organiza en tres niveles: Central, Regional y Local. El Nivel Central está integrado por las oficinas del Administrador y Subadministrador, la Oficina de Tecnología, la División Legal y las administraciones auxiliares de Servicios Administrativos, Servicios Operacionales, Finanzas y Presupuesto, y Recursos Humanos.

Los servicios se ofrecen a través de 88 oficinas locales, distribuidas en 10 regiones alrededor de la isla: Aguadilla, Arecibo, Bayamón, Caguas, Carolina, Guayama, Humacao, Mayagüez, Ponce y San Juan.

Dentro de sus responsabilidades, la **ADSEF** administra el Programa LIHEAP (en adelante, Programa), el cual incluye el Programa de Subsidio de Energía y el Subprograma de Crisis de Energía. Ambos utilizan la Guía de Pobreza de Puerto Rico establecida por el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés), la agencia federal que otorga los fondos, como parte de los requisitos de elegibilidad.

El Programa de Subsidio de Energía está dirigido a familias participantes del Programa de Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (TANF, por sus siglas en inglés) y del Programa de Asistencia Nutricional (PAN)¹ que cumplan con las guías de pobreza LIHEAP (60% del ingreso medio estatal). Estas familias reciben el beneficio automáticamente, sin necesidad de completar una

¹ Según certificado el 10 de septiembre de 2025, desde 2020, el Programa recibió asignaciones especiales que permitieron ampliar temporalmente la ayuda a familias participantes del PAN con ingresos por debajo del umbral de pobreza de LIHEAP. En años recientes, esa asistencia se redujo y se aplicaron nuevas reglas de elegibilidad: se mantienen los participantes de TANF y se incluye un grupo específico de beneficiarios del PAN siempre que sus ingresos estén por debajo del nivel de pobreza de LIHEAP.

solicitud. En el marco del presente examen, este componente del Programa no fue objeto de evaluación debido a que, según certificaciones con fechas del 16 y 17 de septiembre de 2025 por la gerente auxiliar de Sistemas de Información, el universo de beneficios otorgados del Programa de Subsidio de Energía para el período del 1 de julio de 2023 al 9 de junio de 2025 correspondía a solicitantes canalizados mediante TANF y PAN, por lo que su revisión se consideró fuera del objetivo definido.

El Subprograma de Crisis de Energía tiene como propósito asistir a hogares que carecen de ingresos y recursos, o cuyos recursos no son suficientes para atender una situación de falta de combustible o el riesgo de suspensión del servicio de energía eléctrica por falta de pago. Este servicio se otorga una vez por año fiscal federal, mediante intercambio de datos y transferencia electrónica a una cuenta residencial activa identificada en la factura de LUMA Energy, LLC (en adelante, LUMA), que debe estar a nombre de algún miembro del núcleo familiar. El número de cuenta debe coincidir con el incluido en la solicitud en línea y reflejar en el servicio web (API) de LUMA un aviso de suspensión o desconexión del servicio de energía eléctrica.

En cuanto al marco normativo aplicable, la **ADSEF** opera bajo el Reglamento Núm. 5257, *Reglamento de Normas para la Determinación de Elegibilidad en el Programa de Subsidio de Energía de la Secretaría Auxiliar de Asistencia Pública del Departamento de Servicios Sociales*, aprobado el 19 de junio de 1995 por el Departamento de Estado, así como los Manuales de Procedimiento del Programa², los cuales establecen los requisitos de elegibilidad, procesos de solicitud y mecanismos de distribución de beneficios.

La administración y distribución de los fondos federales del Programa se rigen por la Sección 2605(b) de la Ley de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (*Low-Income Home Energy Assistance Act of 1981*), según enmendada, contenida en el Título XXVI del *Omnibus Budget Reconciliation Act of 1981*. Esta disposición exige uniformidad para evitar discriminación y garantizar que los fondos se utilicen para asistir a las personas elegibles. Aunque los requisitos básicos son uniformes, los criterios específicos de elegibilidad varían por estado o territorio.

El solicitante tiene que completar la solicitud³ de los beneficios del Subprograma de Crisis de Energía, la cual es evaluada y procesada por los Técnicos de Asistencia Social y Familiar (TASF)⁴ en las oficinas locales. Estos técnicos responden al Supervisor de Asistencia Social y Familiar

² Este manual se promulga todos los años para establecer los requisitos de elegibilidad, las cantidades máximas de beneficios a otorgar y los niveles de ingresos del núcleo familiar según las tablas de nivel de pobreza que estipula el gobierno federal para cada año fiscal en el Programa LIHEAP.

³ Las solicitudes pueden ser completadas en la oficina local de la ADSEF del municipio en que reside el solicitante, en línea a través del portal pr.gov utilizando las plataformas ADSEF Digital y Turnospr.com, o por teléfono llamando a la Línea de Servicios 3-1-1.

⁴ Es la persona responsable de la evaluación y determinación de la elegibilidad de las solicitudes LIHEAP. Además, tiene la responsabilidad de revisar en ADSEF Digital y *Docushare* los documentos sometidos por el solicitante.

(SASF)⁵ quien a su vez responde al Director local. El Director local responde al Director regional, y este último a la Secretaria de la Familia.

Durante el análisis de elegibilidad, el TASF le requiere al solicitante que provea información completa y correcta de la composición familiar, tales como: evidencia de identidad, residencia, ciudadanía o condición de extranjero, ingresos, seguro social de los miembros del hogar y la factura más reciente de LUMA con el atraso correspondiente. Una vez completada la solicitud, se remite al SASF para su revisión y aprobación.

En el expediente físico del solicitante se deben archivar los siguientes documentos:⁶

- Formulario ADSEF-106G, *Hoja de Contacto*.⁷
- Formulario PSE-2, *Acción tomada*.⁸
- Factura de LUMA Energy, LLC con aviso de suspensión por cuenta en atraso.⁹
- Certificación Socioeconómica redactada por el jefe de la familia (incluye todos los miembros de la composición familiar).
- Evidencia de ingresos y recursos.

Según la información provista por la Directora de Presupuesto, la **ADSEF** recibió fondos federales del Programa por \$ 18,029,315 \$18,144,970 y \$18,075,169 durante los años fiscales 2022-23, 2023-24 y 2024-25, respectivamente, para un total de \$54,249,454. De dichos fondos, \$13,941,207, \$12,430,473 y \$12,767,652, respectivamente, correspondían al Subprograma de Crisis de Energía. Además, la **ADSEF** recibió \$1,262,079.00 bajo la *Ley de Inversión en Infraestructura y Empleos* y \$9,014,770.00 en fondos suplementarios de emergencia por desastres.

⁵ Recibe el expediente, de parte del TASF, y evalúa la solicitud. Si está completa y no requiere correcciones, la autoriza; si tiene observaciones, devuelve el caso al TASF para las acciones correspondientes. Es el responsable de autorizar la solicitud en el Sistema de Administración e Información de Casos (SAIC).

⁶ A partir del año fiscal 2025, todos los documentos son digitalizados en la plataforma de ADSEF Digital.

⁷ Formulario que completa el TASF para documentar el historial del solicitante (validar documentos del solicitante, miembros de la composición familiar, ingresos, entre otros).

⁸ Documento oficial del Programa que emite la **ADSEF**, mediante el cual se informa al solicitante si fue elegible o no elegible para recibir beneficios. En este se establece la cantidad autorizada, en caso de aprobación, o se detallan los derechos de apelación, en caso de denegación.

⁹ La factura presenta el atraso y la cuenta debe reflejar en el API de LUMA Energy el aviso de suspensión o desconexión del servicio de energía eléctrica. En el SAIC el documento se titula *Núcleo del Servicio*.

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 examen estuvo dirigido a evaluar el cumplimiento con las leyes, reglamentos, guías y requisitos vigentes durante el período del examen, aplicables a los controles internos implementados por la **ADSEF** para la administración del Programa, específicamente el Subprograma de Crisis de Energía. Esto, de acuerdo con lo establecido en las siguientes regulaciones:

- Ley Núm. 171 del 30 de junio de 1968, según enmendada, conocida como *Ley Orgánica del Departamento de la Familia*.
- Plan de Reorganización Núm. 1 de 1995, según enmendado, conocido como *Plan de Reorganización del Departamento de la Familia*.
- Título 45 del Código de Regulaciones Federales (*CFR*, por sus siglas en inglés), Parte 75, Sección 75.303.
- Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, según enmendada, conocida como *Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico*.
- Sección 2605(b) de la Ley de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (*Low Income Home Energy Assistance Act of 1981*), según enmendada, contenida en el Título XXVI de la Ley Pública 97-35, del 13 de agosto de 1981 (*Omnibus Budget Reconciliation Act of 1981*).
- Ley Núm. 8-2017, según enmendada, conocida como *Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico*.
- Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*.
- Reglamento Núm. 5257 de la **ADSEF**, *Reglamento de Normas para la Determinación de Elegibilidad en el Programa de Subsidio de Energía de la Secretaría Auxiliar de Asistencia Pública del Departamento de Servicios Sociales*, aprobado el 19 de junio de 1995 por el Departamento de Estado.
- Manual de Procedimiento del Programa LIHEAP 2023 de la **ADSEF**, aprobado el 27 de abril de 2023.

-
-
- Manual de Procedimiento del Programa LIHEAP 2024 de la **ADSEF**, aprobado el 8 de abril de 2024.
 - Manual de Procedimiento del Programa LIHEAP 2025 de la **ADSEF**, aprobado el 5 de mayo de 2025.
 - *Detailed Model Plan (LIHEAP)*.
 - Carta Circular OC-99-03, *Identificación de funcionarios en documentos fiscales*, emitida el 1 de septiembre de 1998 por la Oficina del Contralor de Puerto Rico.

ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL EXAMEN

El examen cubrió el período del 1 de julio de 2023 al 6 de marzo de 2026. Se realizaron las pruebas que se consideraron necesarias, utilizando técnicas de muestreo y procedimientos analíticos adecuados según las circunstancias. Con el propósito de evaluar el cumplimiento con los requisitos de elegibilidad del Subprograma de Crisis de Energía¹⁰, se aplicó una metodología de muestreo estadístico¹¹ para seleccionar una muestra representativa del universo de beneficios otorgados durante el alcance examinado.

La metodología utilizada para el examen incluyó, entre otros, los siguientes procedimientos:

1. Examinar leyes, reglamentos y procedimientos aplicables a los requisitos de elegibilidad del Programa.
2. Realizar un estudio preliminar de la información provista por la **ADSEF**.
3. Analizar expedientes físicos y digitales correspondientes a los beneficios otorgados.
4. Evaluar informes, certificaciones y documentación suministrada por la **ADSEF**.
5. Analizar los controles internos establecidos para determinar la elegibilidad y otorgar los beneficios del Programa.
6. Verificar el cumplimiento con los requisitos de elegibilidad, registros, documentación y aprobación de los beneficios.

¹⁰ El examen se centró en el Subprograma de Crisis de Energía del Programa. El Programa de Subsidio de Energía se excluyó del alcance, conforme certificaciones del 16 y 17 de septiembre de 2025 de la Gerente Auxiliar de Sistemas de Información, que estableció que el universo de beneficios del Subsidio, dentro del período evaluado, correspondió a participantes canalizados mediante TANF y PAN.

¹¹ Técnica utilizada para seleccionar una parte representativa de una población con el fin de hacer inferencias o conclusiones sobre toda la población sin necesidad de examinarla por completo.

-
7. Realizar entrevistas al personal relacionado con el objetivo de la intervención.
 8. Otros análisis dependiendo de las circunstancias.

En algunos aspectos, se examinaron transacciones, documentos y operaciones correspondientes a fechas anteriores y posteriores, relacionados con el objetivo de la intervención. Los resultados de esta evaluación se fundamentan en la información y documentación entregada por la ADSEF a la OIG al momento de la revisión.

HALLAZGOS

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

Hallazgo 1 – Deficiencias en la documentación y disponibilidad de expedientes para validar la elegibilidad de los beneficiarios del componente de crisis de LIHEAP

Situación

Durante el período del 1 de julio de 2023 al 9 de junio de 2025, la ADSEF otorgó beneficios a 35,400 solicitantes del Subprograma de Crisis de Energía ascendentes a \$23,528,742.42, según certificado el 6 de agosto de 2025 por la gerente auxiliar de Sistemas de Información de la entidad.

Para la evaluación de cumplimiento con los requisitos del Subprograma de Crisis de Energía, se seleccionó una muestra de 206 expedientes con beneficios otorgados por un total de \$131,139.03. De estos, 201 expedientes estuvieron disponibles para evaluación y 5 no estuvieron disponibles. La evaluación reveló las siguientes deficiencias¹²:

- a. Inicialmente, la ADSEF certificó como no disponibles 30 expedientes (15%) relacionados con beneficios otorgados por un total de \$20,169.26, lo que impidió verificar si, al momento de su aprobación, se consideró toda la documentación requerida para evaluar y sustentar la elegibilidad de los solicitantes conforme con los requisitos del Programa.¹³ Posteriormente, como parte de los comentarios de la gerencia, la ADSEF remitió 27 de los expedientes previamente certificados como no disponibles e informó que 3 expedientes no fueron

¹² El detalle de los expedientes con deficiencias se le proveyó a la ADSEF.

¹³ La ADSEF certificó durante el examen que los expedientes solicitados no estaban disponibles, fundamentando su indisponibilidad en diversas situaciones operacionales. Entre las razones expresadas por la agencia se encuentran: que *no se pudo acceder al área del archivo debido a trabajos de remodelación del edificio o por instrucciones de OSHA*; *no fue posible identificar o localizar el expediente*; y *que ciertos expedientes no se encontraban debido a un incendio ocurrido en las facilidades donde ubica la oficina o el archivo*. Estos expedientes no estaban digitalizados en su totalidad.

identificados ni física ni electrónicamente. No obstante, del análisis se desprende que, de los 27 expedientes remitidos, 2 se encontraban vacíos. En consecuencia, 5 expedientes (2.43%), correspondientes a beneficios otorgados por un total de \$3,495.79, no estuvieron disponibles para evaluación ya que 3 no fueron identificados y 2 carecían de documentación. Por consiguiente, la OIG pudo examinar 201 de 206 expedientes seleccionados en la muestra.

- b. De los 201 expedientes disponibles para evaluación, con beneficios otorgados por un total de \$127,643.24, se identificaron las siguientes deficiencias en la documentación requerida para validar la elegibilidad de los solicitantes: ¹⁴
- 1) En 51 de los 201 expedientes examinados (25.4%), correspondientes a beneficios otorgados por un total de \$33,927.19, no fue posible identificar con certeza al supervisor que aprobó la elegibilidad de los solicitantes, debido a que la firma consignada en los documentos era ilegible y no existía información adicional que permitiera corroborar su identidad. Esta situación limitó la capacidad de validar si las aprobaciones fueron realizadas por personal debidamente autorizado y afectó la trazabilidad de las decisiones relacionadas con la concesión de beneficios públicos. Ver Formulario ADSEF-106G, Hoja de Contacto¹⁵.
 - 2) En 34 de 201 expedientes (16.7%) con beneficios otorgados por un total de \$23,587.25 no se encontró evidencia que validara la identidad del solicitante, como licencia de conducir, pasaporte o tarjeta electoral¹⁶. Asimismo, la **ADSEF** no presentó ningún documento del expediente, incluyendo la Hoja de Contacto ADSEF-106G que demostrara que la verificación de identidad fue realizada al momento de evaluar y aprobar el caso.
 - 3) En 31 de 201 expedientes (15.3%) con beneficios otorgados por un total de \$21,399.52 se observó la ausencia del Formulario ADSEF-153, *Declaración de Estatus*, así como de cualquier otra evidencia que acreditara la ciudadanía del solicitante, los cuales eran requerido ser completados como parte de la evaluación.

¹⁴ Para los años 2023 y 2024, la evaluación se realizó mediante la revisión de los expedientes físicos y de los documentos disponibles en los sistemas ADSEF Digital y el Sistema de Administración e Información de Casos (SAIC). En el caso del año 2025, la evaluación se llevó a cabo exclusivamente mediante la revisión de los documentos disponibles en dichos sistemas, debido a que la entidad estableció el uso exclusivo de estas plataformas a partir de ese año.

¹⁵ Este formulario documenta la interacción con el solicitante y detalla, entre otros aspectos, los documentos e información solicitada y recibida del solicitante, el TASF que evaluó la elegibilidad del caso, el SASF que aprobó la solicitud y el beneficio aprobado.

¹⁶ Incluir la tarjeta electoral como opción de identificación en manuales, procedimientos y promociones puede, en la práctica, convertirse en una exigencia tácita para personas que no poseen licencia de conducir o pasaporte. En el Art. 5.13, inciso (c), del Código Electoral de Puerto Rico de 2020, Ley Núm.58-2020, según enmendado, se establece que la tarjeta electoral no debe requerirse para fines no electorales y que su uso como identificación fuera del ámbito electoral solo procede cuando la persona electora decide presentarla de manera voluntaria.

-
-
- 4) Se identificaron 14 de 201 expedientes (6.9%) con beneficios otorgados por un total de \$10,512.69 con facturas de energía incompletas, ilegibles, ausentes o que no correspondían al año fiscal evaluado.
 - 5) En 11 de 201 expedientes (5.4%) con beneficios otorgados por un total de \$7,215.93 no se encontró evidencia que validara los ingresos informados por los solicitantes. Esto limitó la capacidad para verificar si el solicitante cumplía con los niveles de pobreza establecidos.
 - 6) En 10 de 201 expedientes (4.9%) con beneficios otorgados por un total de \$5,943.04, no se encontró el documento “Núcleo del Servicio”, necesario para validar el aviso de desconexión y el importe del atraso. La falta de este documento limitó la capacidad del auditor para validar que se consideraron todos los criterios requeridos al aprobar el beneficio.
 - 7) En 6 de 201 expedientes (3%) con beneficios otorgados por un total de \$3,316.74 no se encontró la Certificación Socioeconómica¹⁷ firmada por el solicitante.
 - 8) En 17 de 201 expedientes (8.4%) de un beneficio total otorgado por \$10,619.46 el Formulario ADSEF-106G, *Hoja de Contacto*, carecía de la firma del supervisor.
 - 9) En 4 de 201 expedientes (2%) de un beneficio total otorgado por \$2,742.88 se identificaron documentos pertenecientes a otros solicitantes, lo que puede afectar la determinación de elegibilidad y constituye un riesgo a la confidencialidad y protección de la información personal.
 - 10) En 16 de 201 expedientes (7.9%) de un beneficio total otorgado por \$9,711.87 no se encontró el Formulario PSE-2, *Acción Tomada*¹⁸, requerido para documentar la cantidad del beneficio aprobado.
 - 11) En 8 de 201 expedientes (3.9%) de un beneficio otorgado por \$5,209.77 no se encontró el Formulario ADSEF-106G, *Hoja de Contacto*, documento esencial para registrar y evidenciar el proceso de atención, evaluación y determinación del solicitante.

¹⁷ Documento esencial que permite validar que el solicitante cumple con los requisitos de elegibilidad económica y no económica establecidos por el Programa. Esta certificación incluye información sobre el número de miembros del núcleo familiar y sus ingresos mensuales/ anuales. Estos elementos son fundamentales para determinar si el solicitante se encuentra por debajo del umbral de pobreza establecido y, por tanto, si es elegible para recibir asistencia energética.

¹⁸ Documento oficial del Programa LIHEAP que emite la ADSEF, mediante el cual se informa al solicitante si fue elegible o no elegible para recibir beneficios, se establece el monto autorizado en caso de aprobación y se detallan los derechos de apelación en caso de denegación.

-
-
- c. De la evaluación de los 206 expedientes en las plataformas ADSEF Digital y SAIC, se identificaron inconsistencias en el estatus de los casos entre ambas plataformas, a pesar de que estos habían sido atendidos y el beneficio correspondiente ya había sido otorgado¹⁹. A saber:
- 1) En la plataforma ADSEF Digital, 84 expedientes (40.8%) de un beneficio total otorgado por \$58,467.65, no figuraban como “cerrados”.
 - 2) En el sistema SAIC, 3 expedientes (1.5%) de un beneficio total otorgado por \$1,066.14, tampoco figuraban como “cerrados”.

Criteria

Las situaciones descritas son contrarias a las siguientes disposiciones legales y normativas:

1. **Sección 2605(b)(5) del Título XXVI de la Ley Pública 97-35, según enmendada, *Omnibus Budget Reconciliation Act of 1981***, que establece los requisitos para la administración y distribución de los fondos del Programa LIHEAP. Entre otras exigencias, dispone la existencia de procedimientos adecuados para verificar la elegibilidad de los beneficiarios, la conservación de la evidencia que sustente dicha determinación y la implantación de controles administrativos y fiscales efectivos.
2. **Título 45 del Código de Regulaciones Federales (CFR), Parte 75, Sección 75.303**, que requiere que toda entidad no federal que administre fondos federales establezca y mantenga controles internos efectivos, cumpla con estatutos y regulaciones federales, supervise el cumplimiento continuo, atienda oportunamente desviaciones e implemente medidas para salvaguardar información sensible y confidencial.
3. **Artículo 2, incisos (f) y (g), de la Ley Núm. 230 de 23 de julio de 1974, según enmendada, *Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico***, que dispone la obligación de establecer controles previos adecuados, mantener documentación suficiente y garantizar la legalidad, corrección, exactitud y propiedad de las operaciones fiscales realizadas por las agencias gubernamentales.
4. **Sección 7 de la Política TI-PRITS-005, *Política sobre las Mejores Prácticas de Infraestructura Tecnológica*, aprobada el 30 de junio de 2023**, que requiere que las agencias implementen sistemas de información que aseguren interoperabilidad, integridad,

¹⁹ Según lo expresado por personal de la compañía que lleva a cabo los servicios relacionados a los sistemas de información en ADSEF, el proceso de cierre de casos se gestiona mediante una interfaz que permite a ADSEF Digital visualizar el estatus reflejado en el SAIC. Esta interfaz está diseñada para que, una vez se cierre un caso en SAIC Web, el mismo se actualice automáticamente como “cerrado” en ADSEF Digital. No obstante, si dicha sincronización no se ejecuta correctamente, podría deberse a errores en la programación de la interfaz que conecta ambos sistemas.

exactitud y confiabilidad de los datos mediante controles programados y procedimientos establecidos.

5. **Carta Circular OC-99-03 emitida el 1 de septiembre de 1998 por la Oficina del Contralor de Puerto Rico**, que requiere la identificación clara y completa del nombre y puesto de los funcionarios autorizados a intervenir y firmar documentos fiscales, como medida esencial de control interno y responsabilidad administrativa.
6. **Manuales de Procedimientos del Programa LIHEAP 2023, 2024 y 2025**, que establecen los requisitos de elegibilidad, la documentación obligatoria, los procesos de determinación y las responsabilidades de los TASF y de los SASF. Dichos manuales requieren la conservación de evidencia de ingresos, residencia, ciudadanía²⁰, factura de energía y formularios oficiales, así como la firma e identificación del personal evaluador y aprobador.

Efecto

Las situaciones comentadas tienen el efecto de lo siguiente:

1. **Costos cuestionados por \$69,457.33** debido a desviaciones identificadas en 106 de 201 expedientes evaluados (52.7%).
2. **Costos cuestionados por \$3,495.79** relacionados con 5 de 206 expedientes (2.43%) sin evidencia que permita validar la elegibilidad de los beneficiarios.
3. **Riesgo de incumplimiento con requisitos federales**, lo que podría afectar la futura adjudicación de fondos LIHEAP.
4. **Limitaciones para sustentar determinaciones de elegibilidad** ante auditorías o investigaciones externas.
5. **Mayor probabilidad de otorgar beneficios a personas no elegibles**, lo que representa un uso indebido de fondos federales.
6. **Exposición a fraude**, al autorizar beneficios sin evidencia mínima requerida.
7. **Riesgo a la confidencialidad**, debido a la presencia de documentos de terceros en expedientes individuales.

²⁰ La ADSEF estableció, en cumplimiento con los requisitos de los Planes del Modelo Detallado del Programa, que la verificación de ciudadanía sería documentada mediante la cumplimentación del Formulario ADSEF-153, el cual constituirá la evidencia oficial de dicha validación.

-
-
8. **Afectación a la trazabilidad, legalidad y transparencia** de los procesos de evaluación y aprobación de beneficios.
 9. **Posibles señalamientos, requerimientos de reembolso o suspensión de fondos** por parte de HHS u otras entidades fiscalizadoras.
 10. **Dificultad para fijar responsabilidades**, debido a firmas ilegibles y formularios incompletos.
 11. **Erosión de la confianza pública** en la integridad del Programa, reflejando deficiencias de control interno y desorganización administrativa.

Causa

Las situaciones comentadas se atribuyen, entre otras cosas, a lo siguiente:

1. **Ausencia de controles internos efectivos** para la recopilación, validación, archivo y custodia de la documentación requerida para determinar la elegibilidad.
2. **Supervisión insuficiente** sobre el proceso de evaluación y conservación de expedientes, lo que permite omisiones y errores sin corrección oportuna.
3. **Deficiencias en la interoperabilidad entre los sistemas SAIC y ADSEF Digital**, lo que genera inconsistencias en el estatus de los casos.
4. **Capacitación inadecuada** del personal responsable sobre los requisitos documentales del Programa.
5. **Falta de validaciones automáticas en los sistemas digitales** que permitan detectar y prevenir la aprobación de solicitudes incompletas.

Comunicación Gerencial

En carta del 6 de marzo de 2026, el Administrador Interino de la **ADSEF** presentó sus comentarios a los hallazgos. Indicó entre otras cosas, lo siguiente:

La ADSEF indicó que recuperó la mayoría de los expedientes inicialmente señalados como no disponibles y sostuvo que *la documentación faltante o incompleta se encuentra registrada en SAIC, sistema oficial para validar identidad, ingresos, ciudadanía y aprobaciones relacionadas al Programa LIHEAP*. Reconoció errores puntuales en el envío de expedientes y en el escaneo de documentos, pero aclaró que *existen controles digitales vigentes, acceso en tiempo real al API de LUMA y procesos automatizados que detienen beneficios cuando no cumplen criterios*. También explicó que *la plataforma ADSEF Digital no determina cierres de casos y que el cierre final se refleja únicamente en SAIC*.

Además, sometió evidencia adicional para varios de los subhallazgos y la agencia reafirmó que *ha fortalecido la digitalización y estandarización de procesos para atender las situaciones señaladas.*

Determinación de la OIG

La OIG examinó los comentarios y la evidencia sometidos por la **ADSEF**, y reconoce las gestiones de la agencia para recuperar expedientes, aportar documentación adicional y fortalecer la digitalización de sus procesos. No obstante, durante el período de evaluación los expedientes carecían, total o parcialmente, de la evidencia requerida para sustentar la elegibilidad y cinco no estuvieron disponibles. La presencia de un dato en SAIC no sustituye la obligación de conservar en el expediente la evidencia que documenta la determinación, conforme a los Manuales de Procedimientos del Programa y el Título 45 del Código de Regulaciones Federales, Parte 75, Sección 75.303.

Por consiguiente, el Hallazgo 1 prevalece en cuanto a la no disponibilidad de expedientes, la ausencia total o parcial de documentación esencial y las discrepancias de estatus entre SAIC y ADSEF Digital. La OIG valora las medidas correctivas iniciadas por la **ADSEF** y confía en que la implantación de las recomendaciones consolidará los controles internos y la integridad documental del Programa.

Ver las Recomendaciones 1 a la 6.

Hallazgo 2 – Reglamentos sin actualizar

Situación

Conforme a lo establecido en su ley habilitadora, el secretario del DF tiene la facultad de prescribir, derogar y enmendar normas y reglamentos para el funcionamiento del departamento y sus programas. Estas facultades fueron ampliadas mediante el Plan de Reorganización 1, aprobado el 28 de julio de 1995, el cual reafirma y detalla la responsabilidad de mantener actualizados los sistemas normativos y las disposiciones que rigen las funciones administrativas, programáticas y operacionales.

- a. El examen realizado a la reglamentación aplicable a las operaciones del Programa TANF y el Programa LIHEAP evidenció que dos (2) reglamentos con una vigencia mayor de 5 años no habían sido revisados ni actualizados para atemperarlos a los cambios administrativos, operacionales y organizacionales. En certificación emitida el 14 de julio de 2025, la Directora del Programa TANF/LIHEAP indicó que el Reglamento Núm. 5257 del 19 de junio de 1995 y el Reglamento Núm. 7653 del 29 de diciembre de 2008 continúan vigentes hasta tanto sean revisados.

Figura 1: Reglamentos sin actualizar

#	Núm. del Reglamento	Nombre	Fecha de aprobado por el Departamento de Estado	Tiempo desde la aprobación
1	5257	Reglamento de Normas para la Determinación de Elegibilidad en el Programa de Subsidio de Energía de la Secretaría Auxiliar de Asistencia Pública del Departamento de Servicios Sociales.	19 de junio de 1995	30 años
2	7653	Reglamento de Normas de Certificación para la Determinación de Elegibilidad a Solicitantes y Participantes del Programa de Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (TANF)	29 de diciembre de 2008	17 años

Criterio

La situación comentada es contraria a las siguientes disposiciones legales y normativas:

- Artículo 4, inciso (d), de la Ley Núm. 171 de 30 de junio de 1968, según enmendada, Ley Orgánica del Departamento de la Familia,** que faculta al secretario del DF a prescribir, derogar y enmendar las normas y reglamentos necesarios para el funcionamiento del Departamento y sus programas, lo que incluye el deber de mantener su marco normativo actualizado.
- Artículo 4, inciso (o), del Plan de Reorganización Núm. 1 de 1995, según enmendado,** que reafirma las facultades del secretario para aprobar, derogar y enmendar los sistemas, reglamentos y normas que rigen las funciones administrativas, programáticas y operacionales del Departamento y sus componentes, ampliando la responsabilidad institucional de mantener su reglamentación vigente y actualizada.
- Sección 2.19 de la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico (LPAU),** que requiere que toda agencia revise sus reglamentos cada cinco años para asegurar que continúen adelantando la política pública y estén atemperados a los cambios organizacionales y operacionales de la entidad.

Efecto

La situación comentada tiene el efecto de lo siguiente:

- Limitar la efectividad operacional del Programa,** al regirse por reglamentación desactualizada que genera interpretaciones inconsistentes entre regiones y personal.



-
-
2. **Propiciar que la normativa se torne obsoleta e inadecuada**, afectando la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos.
 3. **Dificultar el establecimiento de controles adecuados** y la adjudicación de responsabilidades en caso de errores o irregularidades.
 4. **Aumentar el riesgo de incumplimiento con los requisitos federales del Programa**, lo que podría resultar en señalamientos, acciones correctivas o suspensión de fondos, afectando directamente a las poblaciones vulnerables.

Causa

La situación comentada se atribuye, entre otras cosas, a lo siguiente:

1. **Incumplimiento del deber de revisión periódica** de la reglamentación, por parte de los secretarios del DF, administradores y funcionarios concernidos de la **ADSEF**, en funciones durante el período de la reglamentación antes mencionada, según lo exige la Ley Núm. 38-2017 y otras disposiciones aplicables.
2. **Falta de gestión proactiva** para revisar y actualizar los reglamentos conforme con los cambios administrativos, operacionales y organizacionales de la **ADSEF**.

Comunicación Gerencial

En carta del 6 de marzo de 2026, el Administrador Interino de la **ADSEF** presentó sus comentarios a los hallazgos. Indicó entre otras cosas, lo siguiente:

Programa está en la fase final de la enmienda al Reglamento TANF 7653 para ser sometido al Departamento de Estado y la aprobación correspondiente.

El Reglamento de LIHEAP 5257 comenzó a ser revisado por las especialistas de programa.

Determinación de la OIG

La OIG consideró los comentarios de la **ADSEF** y reconoce las gestiones iniciadas por la agencia, en particular que el Reglamento Núm. 7653 se encuentra en la fase final de enmienda y que el Reglamento Núm. 5257 comenzó su proceso de revisión. Estas acciones representan un avance hacia la actualización del marco normativo. No obstante, mientras las enmiendas no sean aprobadas y publicadas, la condición señalada subsiste, conforme al deber de revisión periódica que dispone la Sección 2.19 de la Ley Núm. 38-2017, por lo que el Hallazgo 3 se sostiene.

En atención al progreso demostrado, la OIG dará seguimiento a la culminación de estas gestiones a través del Plan de Acción Correctiva, conforme al Reglamento Núm. 9229 y al Artículo 17 de la Ley Núm. 15-2017. La **ADSEF** deberá notificar a la OIG la aprobación y publicación de los

reglamentos revisados, así como el establecimiento de un proceso formal de revisión periódica que asegure su atemperación continua a los cambios operacionales del Programa.

Ver la Recomendación 7.

COMUNICACIÓN GERENCIAL

El borrador de los hallazgos de este examen se sometió para comentarios mediante carta enviada el 20 de febrero de 2026 al Administrador para ese entonces de la **ADSEF**. El Administrador interino sometió sus comentarios a los hallazgos mediante carta recibida el 6 de marzo de 2026. Los comentarios recibidos se consideraron en la redacción final de este informe.

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

RECOMENDACIONES

Núm. Rec.	Acción Correctiva Recomendada	Descripción del Hallazgo	Responsable
1	Establecer controles formales para garantizar la conservación, localización y disponibilidad de expedientes, incluyendo la digitalización obligatoria.	Expedientes no disponibles; ausencia de documentos esenciales; expedientes incorrectos o incompletos. (Hallazgo 1a. y 1b.)	Administrador
2	Implementar un proceso de validación previa para asegurar que cada expediente contenga evidencia completa de identidad, ciudadanía, ingresos, factura de energía y documentos requeridos.	Ausencia de evidencia de identidad, ciudadanía, ingresos y facturas; formularios incompletos; mezcla de documentos de terceros. (Hallazgo 1b)	Administrador

Núm. Rec.	Acción Correctiva Recomendada	Descripción del Hallazgo	Responsable
3	Asegurar el uso adecuado y completo de los Formularios ADSEF-106G, PSE-2 y la Certificación Socioeconómica, incluyendo nombre legible y firma del personal autorizado.	Formularios incompletos o sin firma; falta de certificación socioeconómica; documentación insuficiente para determinar elegibilidad. (Hallazgo 1b.)	Administrador
4	Corregir la sincronización entre ADSEF Digital y SAIC, y establecer verificaciones periódicas para garantizar el reflejo correcto del estatus de los casos.	Casos adjudicados sin cerrar; estatus incorrectos en uno o ambos sistemas; inconsistencias entre plataformas. (Hallazgo 1c.)	Administrador
5	Implantar controles que aseguren la protección de información sensible y evitar que expedientes contengan documentos pertenecientes a otros solicitantes.	Documentación de terceros en expedientes individuales; riesgo a la confidencialidad. (Hallazgo 1 b. 9)	Administrador
6	Crear un mecanismo formal de revisión periódica para validar el cumplimiento documental y la integridad de expedientes.	Falta de controles internos sistemáticos para garantizar cumplimiento con requisitos federales y estatales. (Hallazgo 1)	Administrador
7	<p>a. Revisar y actualizar los reglamentos vigentes (Reglamento Núm. 5257 y Reglamento Núm. 7653) conforme a los cambios administrativos, operacionales y organizacionales y a lo dispuesto en la Ley Núm. 38-2017.</p> <p>b. Establecer un proceso periódico para la revisión de reglamentos, en</p>	Reglamentación con más de 5 años sin revisión; normativa desactualizada. (Hallazgo 2)	Secretario DF Administrador

Núm. Rec.	Acción Correctiva Recomendada	Descripción del Hallazgo	Responsable
	cumplimiento con la Ley Núm. 38-2017.		

CONCLUSIÓN

El examen realizado evidenció deficiencias significativas en la documentación, conservación y disponibilidad de los expedientes relacionados con la determinación de elegibilidad del Subprograma de Crisis de Energía del Programa LIHEAP. Estas deficiencias limitaron la capacidad de verificar que los criterios establecidos para la evaluación de los beneficiarios fueron aplicados de manera consistente, uniforme y conforme a los requisitos federales y administrativos vigentes. Durante el proceso de revisión, y conforme a los procedimientos establecidos por la OIG, se remitió a la **ADSEF**, junto con la Carta a la Gerencia, una lista detallada de la totalidad de los participantes y expedientes señalados, a fin de asegurar claridad, transparencia y oportunidad para que la agencia pudiera confirmar o aclarar su contenido.

Aunque se reconocen los esfuerzos de la **ADSEF** por identificar documentos adicionales, corregir debilidades y fortalecer sus procesos luego de la emisión del borrador de hallazgos, tales acciones no alteran las condiciones observadas durante el trabajo de campo ni la ausencia de evidencia al momento del examen. En consecuencia, y conforme a los estándares de auditoría aplicables en materia de verificación, documentación y control interno, los hallazgos aquí presentados se consideran válidos, por encontrarse debidamente sustentados.

La implementación de las recomendaciones y acciones correctivas incluidas contribuirá a fortalecer la gestión de riesgos, la transparencia y la rendición de cuentas.

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

APROBACIÓN

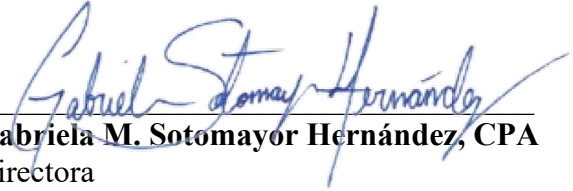
El presente informe es aprobado en virtud de los poderes conferidos por la Ley Núm. 15-2017, antes citada. Será responsabilidad de los funcionarios, empleados o cuerpo rector del gobierno de cada entidad, observar y procurar por que se cumpla cabalmente con la política pública. De igual forma, establecer los controles y mecanismos adecuados para garantizar su cumplimiento. Será el

deber, además, de cada uno de estos y de los demás funcionarios y servidores públicos, el poner en vigor las normas, prácticas y estándares que promulgue la OIG, así como de las recomendaciones, medidas y planes de acción correctiva que surjan de las evaluaciones.

Hoy, 23 de junio de 2026, en San Juan, Puerto Rico.



Ivelisse Torres Rivera, CIG, CIA, CFE, CICA
Inspectora General



Gabriela M. Sotomayor Hernández, CPA
Directora
Área de Preintervención y Exámenes

INFORMACIÓN GENERAL



MISIÓN

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



VISIÓN

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



INFORMA

La Oficina del Inspector General tiene el compromiso de promover una sana administración pública. Por lo que, cualquier persona que tenga información sobre un acto irregular o falta de controles internos en las operaciones de la Rama Ejecutiva, puede comunicarse a la OIG a través de:

Línea confidencial: 787-679-7979

Correo electrónico: informa@oig.pr.gov

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

CONTACTOS



PO Box 191733
San Juan, Puerto Rico
00919-1733



787-679-7997



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



consultas@oig.pr.gov



www.oig.pr.gov