



Secretaría

MANUEL A. TORRES NIEVES
Secretario del Senado

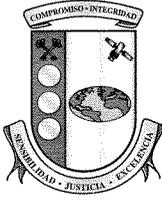
Senado
DE PUERTO RICO

EL CAPITOLIO
PO Box 9023431
San Juan, Puerto Rico
00902-3431

T (787) 722-3460
(787) 722-4012
F (787) 723-5413

- Ver al dorso
- Para su información
- Notas
- Para mantenerle al d
- Expediente
- Dar cuenta
- Registrar y Procesar

1750



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Oficina del Contralor

RECIBIDO
SENADO DE PUERTO RICO
2010 FEB -1 PM 3:54

Manuel Díaz Saldaña
Contralor

1 de febrero de 2010

A LA MANO

PRIVILEGIADA Y CONFIDENCIAL

Hon. Thomas Rivera Schatz
Presidente
Senado de Puerto Rico
San Juan, Puerto Rico

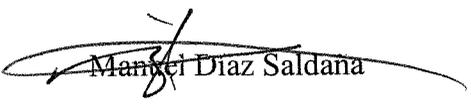
Estimado señor Presidente:

Le incluimos copia del *Informe de Auditoría TI-10-10* de la Oficina de Informática Corporativa y Departamento de Informática de Servicio al Cliente de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico aprobado por esta Oficina el 26 de enero de 2010. Publicaremos dicho *Informe* en nuestra página de Internet: <http://www.ocpr.gov.pr> para conocimiento de los medios de comunicación y de otras partes interesadas.

Estamos a sus órdenes para ofrecerle cualquier información adicional que estime necesaria.

Contamos con su cooperación para mejorar la fiscalización y la administración de la propiedad y de los fondos públicos.

Cordialmente,


Manuel Díaz Saldaña

Anejo

PD-8042

INFORME DE AUDITORÍA TI-10-10

26 de enero de 2010

Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico

Oficina de Informática Corporativa y

Departamento de Informática de Servicio al Cliente

(Unidad 5130 - Auditoría 13110)

Período auditado: 1 de noviembre de 2007 al 2 de septiembre de 2008

CONTENIDO

	Página
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA.....	4
RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA	6
ALCANCE Y METODOLOGÍA.....	6
OPINIÓN.....	7
RECOMENDACIONES	7
A LA JUNTA DE GOBIERNO DE LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO	7
AL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO	7
CARTAS A LA GERENCIA.....	9
COMENTARIOS DE LA GERENCIA.....	9
AGRADECIMIENTO.....	9
RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS.....	10
CLASIFICACIÓN Y CONTENIDO DE UN HALLAZGO.....	10
HALLAZGOS EN LA OFICINA DE INFORMÁTICA CORPORATIVA Y EN EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO	11
1 - Deficiencias en el proceso de verificación, envío y trámite de las facturas producidas por el Sistema de Facturación <i>CSS</i> , y en el manejo de las facturas devueltas por el correo federal.....	11
2 - Falta de procedimientos escritos para reconciliar las facturas producidas por el Sistema de Facturación <i>CSS</i> , manejar las facturas devueltas por el correo federal a la AEE y atender las facturas con irregularidades	16
3 - Falta de controles en la distribución electrónica de informes (<i>e-Reports</i>)	18
ANEJO 1 - MIEMBROS DE LA JUNTA DE GOBIERNO QUE ACTUARON DURANTE EL PERÍODO AUDITADO.....	20

ANEJO 2 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON DURANTE EL PERÍODO AUDITADO 21

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DEL CONTRALOR
San Juan, Puerto Rico

26 de enero de 2010

Al Gobernador, al Presidente del Senado
y a la Presidenta de la Cámara de Representantes

Realizamos una auditoría de las operaciones de la Oficina de Informática Corporativa (OIC) y del Departamento de Informática de Servicio al Cliente (DISC) de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (AEE) para determinar si se hicieron de acuerdo con las normas generalmente aceptadas en este campo y si el sistema de control interno establecido para el procesamiento de las transacciones era adecuado. Efectuamos la misma a base de la facultad que se nos confiere en el Artículo III, Sección 22 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y, en la *Ley Núm. 9 del 24 de julio de 1952*, según enmendada.

Determinamos emitir cinco informes de esta auditoría. Este es el quinto informe y contiene el resultado de nuestro examen sobre los controles para la salida de los datos del Sistema de Facturación *Customer Service System (CSS)* de la AEE. El primer informe se emitió el 24 de mayo de 2007 y contiene el resultado de nuestro examen de los controles internos relacionados con la evaluación del riesgo y el plan de seguridad, el desarrollo y el control de los cambios de las aplicaciones, los controles de acceso lógico y físico y de los sistemas operativos de la AEE (*Informe de Auditoría TI-07-08*). El segundo informe se emitió el 29 de enero de 2009 y contiene el resultado de nuestro examen de los controles de documentación y de acceso lógico al Sistema de Facturación *CSS (Informe de Auditoría TI-09-11)*. El tercer informe se emitió el 30 de julio de 2009 y contiene el resultado del examen de los controles para la

entrada y la validación de los datos del Sistema de Facturación CSS (*Informe de Auditoría TI-10-03*). El cuarto informe se emitió el 28 de octubre de 2009 y contiene el resultado del examen de los controles de procesamiento de datos del Sistema de Facturación CSS (*Informe de Auditoría TI-10-08*).

INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA

La AEE fue creada por disposición de la *Ley Núm. 83 del 2 de mayo de 1941*, según enmendada, para conservar, desarrollar y utilizar las fuentes fluviales y de energía de la Isla, y hacer accesible el servicio de electricidad a los habitantes de ésta en la forma más amplia y económica posible.

Los poderes corporativos de la AEE son ejercidos por una Junta de Gobierno (Junta) compuesta por nueve miembros. Siete de éstos son nombrados por el Gobernador con el consentimiento del Senado; los otros dos representan el interés público y son elegidos mediante referéndum. La administración y la supervisión de las operaciones son ejercidas por un Director Ejecutivo nombrado por la Junta. El **ANEJO 1** contiene una relación de los miembros de la Junta que actuaron durante el período auditado. El **ANEJO 2** contiene una relación de los funcionarios principales de la AEE que actuaron durante dicho período.

La AEE está estructurada en 10 directorados. La Oficina del Director Ejecutivo, en el desempeño de su responsabilidad, cuenta con 3 directorados que componen la fase operacional: Sistema Eléctrico, Transmisión y Distribución, y Servicio al Cliente. Este último tiene 7 oficinas regionales ubicadas en Arecibo, Bayamón, Caguas, Carolina, Mayagüez, Ponce y San Juan, y 36¹ oficinas comerciales. Los siguientes 7 directorados le sirven de apoyo

¹ Éstas eran: Aguadilla, Arecibo, Barranquitas, Bayamón Centro, Caguas Norte, Caguas Sur, Canóvanas, Carolina, Cayey, Dorado, Fajardo, Guayama (2), Hato Rey, Humacao, Juana Díaz, Juncos, Manatí, Mayagüez Mall, Mayagüez Centro, Minillas, Monacillos, Palo Seco, Ponce Norte, Ponce Sur, Puerto Nuevo, Quebradillas, Río Piedras, Sabana Llana, San Germán, San Juan, San Sebastián, Santa Isabel, Utuado, Vega Baja y Yauco.

a la fase operacional: Planificación y Protección Ambiental, Ingeniería, Finanzas, Recursos Humanos, Asuntos Laborales, Asuntos Jurídicos, y Servicios Administrativos. De los 10 directorados, 8 contaban con oficinas de informática.

La AEE tenía una computadora principal, que operaba en plataforma *mainframe*, para procesar la información del Sistema de Facturación CSS. El usuario principal de este sistema era el Directorado de Servicio al Cliente (DSC), el cual era dirigido por una Directora. A su vez, el DSC era apoyado tecnológicamente por el DISC, el cual respondía a la Administradora de la Oficina de Estrategia Administrativa e Informática (OEAI). No obstante, el *mainframe* era operado desde el centro de cómputos de la AEE, el cual estaba adscrito a la OIC. Ésta era dirigida por una Administradora, que respondía al Director Ejecutivo. La OIC daba apoyo técnico y proveía la infraestructura tecnológica a la AEE.

A la fecha de nuestra auditoría, el Sistema de Facturación CSS contaba con aproximadamente 1,142 usuarios. Además, la AEE contaba con una red de datos con 3 componentes: una Red de Servicios Externos para acceder a Internet y al comercio electrónico, un *backbone*² que permitía la interconexión de todas las oficinas de la AEE desde 28 puntos en la Isla, y redes de área local que daban servicio en las diversas oficinas de la AEE. Éstas estaban compuestas por 263 servidores y los equipos periferales correspondientes.

Los ingresos para financiar las actividades operacionales de la AEE provienen primordialmente de la venta de energía eléctrica, los servicios de instalación de líneas y los intereses de sus inversiones. El presupuesto de la AEE y de la OIC para el año fiscal 2007-08 ascendió a \$3,368,140,000 y \$7,879,468, respectivamente. Los gastos operacionales del DISC se sufragaban del presupuesto asignado al DSC.

La AEE cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: <http://www.aeepr.com>. Esta página provee información acerca de la entidad y de los servicios que presta.

² Línea de transmisión más grande que transporta la información recopilada de líneas más pequeñas que están interconectadas con ella.

RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

La gerencia de todo organismo gubernamental debe considerar los siguientes *Diez Principios para Lograr una Administración Pública de Excelencia*. Éstos se rigen por principios de calidad y por los valores institucionales:

1. Adoptar normas y procedimientos escritos que contengan controles internos de administración y de contabilidad eficaces, y observar que se cumpla con los mismos.
2. Mantener una oficina de auditoría interna competente.
3. Cumplir con los requisitos impuestos por las agencias reguladoras.
4. Adoptar un plan estratégico para las operaciones.
5. Mantener el control presupuestario.
6. Mantenerse al día con los avances tecnológicos.
7. Mantener sistemas adecuados de archivo y de control de documentos.
8. Cumplir con el *Plan de Acción Correctiva* de la Oficina del Contralor de Puerto Rico, y atender las recomendaciones de los auditores externos.
9. Mantener un sistema adecuado de administración de personal que incluya la evaluación del desempeño, y un programa de educación continua para todo el personal.
10. Cumplir con la *Ley de Ética Gubernamental del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*, lo cual incluye divulgar sus disposiciones a todo el personal.

El 27 de junio de 2008, mediante la *Carta Circular OC-08-32*, divulgamos la revisión de los mencionados diez principios, establecidos en nuestra *Carta Circular OC-98-09* del 14 de abril de 1998. Se puede acceder a ambas cartas circulares a través de nuestra página en Internet: <http://www.ocpr.gov.pr>.

ALCANCE Y METODOLOGÍA

La auditoría cubrió del 1 de noviembre de 2007 al 2 de septiembre de 2008. El examen lo efectuamos de acuerdo con las normas de auditoría del Contralor de Puerto Rico en lo que concierne a los sistemas de información computadorizados. Realizamos las pruebas que consideramos necesarias, a base de muestras y de acuerdo con las circunstancias.

Para efectuar la auditoría utilizamos la siguiente metodología:

- entrevistas a funcionarios, a empleados y a particulares
- inspecciones físicas
- examen y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada
- examen y análisis de informes y de documentos suministrados por fuentes externas
- pruebas y análisis de procedimientos de control interno y de otros procesos.

OPINIÓN

Las pruebas efectuadas demostraron que las operaciones de la OIC y del DISC de la AEE, en lo que concierne a los controles para la salida de los datos del Sistema de Facturación CSS no se realizaron conforme a las normas generalmente aceptadas en este campo, según los **hallazgos del 1 al 3** de este *Informe* clasificados como principales. Dichos **hallazgos** se comentan en la parte de este *Informe* titulada **RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS**.

RECOMENDACIONES

A LA JUNTA DE GOBIERNO DE LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO

1. Ver que el Director Ejecutivo de la Autoridad cumpla con las **recomendaciones de la 2 a la 5** de este *Informe*. [**Hallazgos del 1 al 3**]

AL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO

2. Ejercer una supervisión eficaz sobre la Administradora de la OIC, el Director de Servicio al Cliente y el Director de Servicios Administrativos para que se aseguren de que se redacten y se remitan para su aprobación los procedimientos escritos necesarios para regir las operaciones relacionadas con la reconciliación de las facturas que produce el Sistema de Facturación CSS, el manejo de las facturas devueltas por el correo y la atención de las

facturas con irregularidades. Una vez estos procedimientos sean aprobados, se tomen las medidas necesarias para que se cumpla con lo establecido en los mismos. Además, se aseguren de que éstos se mantengan actualizados. **[Hallazgos 1-a.1)a) y 2), y 2]**

3. Asegurarse de que las áreas concernientes cumplan con las disposiciones establecidas en el *Contrato Núm. 2007-AI007* relacionadas con la preparación del recibo que se entrega a la compañía contratada durante el recogido de las facturas no estandarizadas. **[Hallazgo 1-a.1)b)]**
4. Velar por que el Director de Servicios Administrativos se asegure de que se efectúen las verificaciones sobre la facturación no estandarizada, según lo requiere el *Procedimiento para el Trámite de la Correspondencia en la Sección de Correo y Mensajería*, aprobado el 14 de mayo de 2003 por el Director de Servicios Administrativos. **[Hallazgo 1-a.1)c)]**
5. Ejercer una supervisión eficaz sobre el Director de Servicio al Cliente para que: **[Hallazgo 3]**
 - a. Efectúe un análisis de los informes que produce el Sistema de Facturación CSS y de la necesidad de uso que tienen los usuarios. Esto, de manera que se pueda identificar a qué informes en particular debe tener acceso cada usuario y se proteja la confidencialidad de la información contenida en estos informes.
 - b. Se asegure de que la Gerente de la Oficina de Sistemas y Procedimientos Comerciales (OSPC) establezca los mecanismos que permitan controlar la distribución de los *e-Reports* para limitar su acceso y asegurar que cada informe sea accedido solamente por los usuarios que lo necesitan para realizar sus funciones.

CARTAS A LA GERENCIA

El borrador de los **hallazgos** de este *Informe* se remitió al Director Ejecutivo de la AEE, Ing. Miguel Cordero López, para comentarios, en carta del 12 de agosto de 2009. Con el mismo propósito, remitimos el borrador de los **hallazgos** de este *Informe* al ex Director Ejecutivo de la AEE, Ing. Jorge A. Rodríguez Ruiz, en carta de esa misma fecha, por correo certificado con acuse de recibo, a una dirección provista por la AEE.

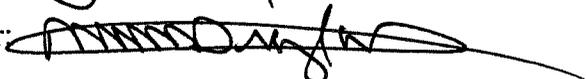
El 4 de septiembre de 2009, se recibió en la Oficina, devuelta por el correo, la carta con el borrador de los **hallazgos** de este *Informe* que le fue referido al ingeniero Rodríguez Ruiz, debido a que la misma no fue reclamada.

COMENTARIOS DE LA GERENCIA

El 24 de agosto de 2009, el Administrador de la Oficina de Auditoría Interna solicitó prórroga hasta el 15 de septiembre de 2009 para remitir los comentarios al borrador de los **hallazgos** de este *Informe*. El 24 de agosto de 2009, le concedimos una prórroga al Director Ejecutivo para remitir sus comentarios no más tarde del 11 de septiembre de 2009. El 10 de septiembre de 2009, el Administrador de la Oficina de Auditoría Interna solicitó una prórroga adicional. En carta del 11 de septiembre de 2009, le indicamos al Director Ejecutivo que dicha prórroga no fue concedida. El Director Ejecutivo de la AEE no contestó el borrador de los **hallazgos** que le fuera remitido.

AGRADECIMIENTO

A los funcionarios y a los empleados de la AEE, les agradecemos la cooperación que nos prestaron durante nuestra auditoría.

Oficina del Contralor
Por: 

RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS

CLASIFICACIÓN Y CONTENIDO DE UN HALLAZGO

En nuestros informes de auditoría se incluyen los hallazgos significativos determinados por las pruebas realizadas. Éstos se clasifican como principales o secundarios. Los principales incluyen desviaciones de disposiciones sobre las operaciones de la unidad auditada que tienen un efecto material, tanto en el aspecto cuantitativo como en el cualitativo. Los secundarios son los que consisten en faltas o errores que no han tenido consecuencias graves.

Los hallazgos del informe se presentan según los atributos establecidos conforme a las normas de redacción de informes de nuestra Oficina. El propósito es facilitar al lector una mejor comprensión de la información ofrecida. Cada uno de ellos consta de las siguientes partes:

Situación - Los hechos encontrados en la auditoría indicativos de que no se cumplió con uno o más criterios.

Criterio - El marco de referencia para evaluar la situación. Es principalmente una ley, un reglamento, una carta circular, un memorando, un procedimiento, una norma de control interno, una norma de sana administración, un principio de contabilidad generalmente aceptado, una opinión de un experto o un juicio del auditor.

Efecto - Lo que significa, real o potencialmente, no cumplir con el criterio.

Causa - La razón fundamental por la cual ocurrió la situación.

Al final de cada hallazgo se hace referencia a las recomendaciones que se incluyen en el informe para que se tomen las medidas necesarias sobre los errores, las irregularidades o los actos ilegales señalados.

En la sección sobre los **COMENTARIOS DE LA GERENCIA** se indica si el funcionario principal y los ex funcionarios de la unidad auditada efectuaron comentarios sobre el borrador de los hallazgos del informe, que les envía nuestra Oficina. Dichos comentarios se

consideran al revisar el borrador del informe; y se incluyen al final del hallazgo correspondiente en la sección de HALLAZGOS EN LA OFICINA DE INFORMÁTICA CORPORATIVA Y EN EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO, de forma objetiva y conforme a las normas de nuestra Oficina. Cuando la gerencia no provee evidencia competente, suficiente y relevante para refutar un hallazgo, éste prevalece y se añade al final del mismo la siguiente aseveración: Consideramos las alegaciones de la gerencia, pero determinamos que el hallazgo prevalece.

HALLAZGOS EN LA OFICINA DE INFORMÁTICA CORPORATIVA Y EN EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO

Los **hallazgos** de este *Informe* se clasifican como principales.

Hallazgo 1 - Deficiencias en el proceso de verificación, envío y trámite de las facturas producidas por el Sistema de Facturación CSS, y en el manejo de las facturas devueltas por el correo federal

- a. El Sistema de Facturación CSS generaba diariamente el archivo *JCSCA118* mediante el cual la AEE imprimía las facturas que enviaba a sus clientes. Las facturas impresas se clasificaban como: estandarizadas (Clase E), no estandarizadas (clases I y K) y con irregularidades (Clase J). El total de facturas impresas por cada una de estas clasificaciones se reflejaba en el informe *Total de Facturas Generadas (PCSNF106)*.

El proceso de impresión de facturas se realizaba diariamente mediante el computador central de la AEE. Una vez las facturas estaban impresas, éstas se entregaban al área de ensobrado (*Mailing Room*) del Centro de Cómputos de la AEE. Allí las facturas eran dobladas y colocadas en sus respectivos sobres mediante el sistema computadorizado *Direct Connect Inserter Control System*. Este sistema identificaba las facturas de acuerdo con la clasificación de las mismas.

Las facturas estandarizadas (Clase E) eran las que contenían las direcciones postales conforme a los estándares del correo federal. Estas facturas tenían un código de barra impreso que utilizaban las máquinas del correo federal para sortear las facturas por código

postal (*zip code*) y agilizar el proceso de envío. Diariamente, la Sección de Correo y Mensajería, adscrita al Directorado de Servicios Administrativos de la AEE, recogía estas facturas en el *Mailing Room* del Centro de Cómputos de la AEE y las tramitaba al correo federal para su correspondiente envío a los clientes.

Las facturas no estandarizadas (clases I y K) eran aquellas cuyas direcciones postales no cumplían con los estándares del correo federal, por lo que la AEE no podía incluirles el código de barra requerido para su correspondiente envío. Estas facturas eran recogidas diariamente en el *Mailing Room* del Centro de Cómputos de la AEE por una compañía contratada. Esta compañía proveía el servicio de presorteo, clasificación, procesamiento e impresión de códigos de barra, según establecido en el *Contrato Núm. 2007-AI007* del 3 de octubre de 2006³. La Supervisora de Biblioteca del Centro de Cómputos de la AEE se encargaba de entregar las facturas no estandarizadas a la compañía contratada. Esta compañía entregaba las facturas procesadas al correo federal. Diariamente, la compañía informaba la cantidad de facturas procesadas a la Supervisora de la Sección de Correo y Mensajería mediante el envío, por correo electrónico, de una tabla que contenía esta información. La Supervisora de la Sección de Correo y Mensajería obtenía una confirmación electrónica (*PS Form 3600-R*) de la página en Internet del correo federal, en la que se indicaban las facturas que la compañía había entregado.

Las facturas con irregularidades (Clase J) eran, entre otras, aquellas que correspondían a cuentas terminadas con balances en crédito o a cuentas activas con problemas en la dirección. Estas facturas eran recogidas en el *Mailing Room* por la Sección de Correo y Mensajería de la AEE para enviarlas a las oficinas comerciales para su atención.

Por otro lado, diariamente la Sección de Correo y Mensajería recibía las facturas devueltas por el correo federal. Estas facturas eran devueltas, entre otras razones, por dirección insuficiente o incorrecta. La Sección de Correo y Mensajería diariamente enviaba las

³ La vigencia de este contrato era del 3 de octubre de 2006 al 3 de octubre de 2007. El 17 de septiembre de 2007, se enmendó este contrato (*2007-AI0007, Enmienda A*) para, entre otras cosas, extender la fecha de vigencia hasta el 2 de octubre de 2008.

facturas devueltas a la Oficina de Pagos por Correo (PAGOCOR), adscrita al Directorado de Servicio al Cliente, para que en ésta se determinara la cantidad y las razones por las cuales llegó devuelta la factura. En PAGOCOR se almacenaban las facturas devueltas, por tiempo indefinido, hasta que eran enviadas a decomisar a la Administración de Documentos, Microfilmación e Imágenes (ADMI).

- 1) El examen realizado sobre el proceso de verificación de las facturas producidas por el Sistema de Facturación CSS, y del envío y el trámite de éstas en las distintas áreas, reveló las siguientes deficiencias:
 - a) No se utilizaban los totales de control incluidos en el informe *Total de Facturas Generadas (PCSNF106)* para reconciliar las facturas procesadas, de acuerdo con el Sistema de Facturación CSS, con las producidas físicamente para ser enviadas al correo federal, a la compañía contratada o a las oficinas comerciales.
 - b) La Supervisora de Biblioteca del Centro de Cómputos de la AEE, quien tenía a su cargo la entrega de las facturas no estandarizadas, no preparaba un recibo que indicara la cantidad y los ciclos de las facturas que entregaba a la compañía contratada. En su lugar, utilizaba la sección de comentarios del recibo (conduce) provisto por la compañía, para indicar el total de bandejas⁴ entregadas y, en ocasiones, el ciclo al cual pertenecían las facturas incluidas en éstas.
 - c) No se efectuaba una reconciliación entre la información provista en el *PS Form 3600-R* contra la información incluida en la tabla provista diariamente por la compañía contratada.

⁴ Recipiente de correo en el cual se colocaba la correspondencia, entre ésta, las facturas no estandarizadas. La misma tenía la capacidad de almacenar unas 400 facturas por bandeja aproximadamente.

- 2) El examen realizado sobre el manejo de las facturas devueltas por el correo federal, reveló las siguientes deficiencias:
- a) La Sección de Correo y Mensajería no contabilizaba ni clasificaba las facturas devueltas por el correo federal que enviaba a PAGOCOR para determinar cuáles habían sido trabajadas por la AEE y cuáles por la compañía contratada.
 - b) Las facturas devueltas por el correo federal permanecían almacenadas en PAGOCOR, por tiempo indefinido, sin que se verificaran las razones por las cuales las facturas habían sido devueltas.
 - c) Las facturas devueltas por el correo federal enviadas por PAGOCOR a la ADMI no eran decomisadas con prontitud, lo que comprometía la confidencialidad de la información contenida en las facturas. En una inspección realizada por nuestros auditores el 14 de agosto de 2008 en la ADMI se encontraron 53 cajas con aproximadamente 40,700 facturas devueltas por el correo federal pendientes de ser decomisadas. Estas cajas fueron enviadas a la ADMI el 9 de mayo de 2008 y contenían facturas devueltas por el correo a la AEE durante el período de mayo de 2007 a mayo de 2008.

En la *Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico*, según enmendada, se dispone que cada dependencia o entidad corporativa deberá mantener el control previo de todas sus operaciones para que sirva al jefe de la entidad en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado. Esto implica que, como norma de sana administración, la AEE debe mantener los controles adecuados y efectuar las reconciliaciones necesarias para garantizar la corrección de las transacciones realizadas e impedir la comisión de errores e irregularidades en sus procesos.

En el *Procedimiento para el Trámite de la Correspondencia en la Sección de Correo y Mensajería* se establece que un Oficinista de la Sección de Correo y Mensajería preparará el formulario de recibo para la compañía a cargo del servicio de presorteo, clasificación, preparación e impresión de códigos de barras. Además, se establece que la Supervisora de

la Sección de Correo y Mensajería verificará diariamente contra sus documentos los informes suministrados por el correo federal y del contratista responsable de los servicios de presorteo, clasificación, preparación e impresión de código de barras, para corroborar los datos con la cantidad de facturas enviadas y el costo.

En el inciso 4 de la Tercera Cláusula del *Contrato Núm. 2007-AI007* se establece que la AEE preparará y entregará al contratista un recibo (conduce) firmado que indique la cantidad de piezas y de bandejas de facturas en cada entrega, así como el número de ciclo o ciclos que se entrega. El contratista, también, firmará este recibo y copia del mismo se le entregará a la AEE.

La situación comentada en el **Apartado a.1)a)** no le permite a la AEE mantener un control adecuado sobre las facturas procesadas y enviadas a las distintas áreas. Esto, a su vez, impedía darle seguimiento a las mismas para determinar si las facturas fueron enviadas a los clientes y detectar cualquier error o irregularidad.

La situación comentada en el **Apartado a.1)b)** promueve que la AEE quede desprovista de mecanismos adecuados para efectuar una reconciliación entre el total de facturas entregadas a la compañía contratada y las finalmente trabajadas por ésta. Esto, a su vez, impedía que la AEE se asegurara de que todas las facturas entregadas fueran trabajadas por la compañía en el tiempo acordado, y de no ser así, se pudieran imponer las penalidades establecidas en el contrato.

La situación comentada en el **Apartado a.1)c)** no permite identificar las discrepancias existentes entre ambos informes, lo que podría provocar que la AEE pagara por facturas no trabajadas por la compañía contratada. Además, esta situación propició que esta compañía incluyera en la *Factura 7546* del 30 de junio de 2006, 100,360 facturas adicionales a las indicadas por el correo federal en los informes correspondientes a junio de 2008. Esto pudo dar lugar al pago de \$802 en exceso.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.2)a) y b)** impiden darle el seguimiento adecuado a estas facturas, de modo que se puedan corregir las situaciones que causan su devolución. Además, la situación comentada en el **Apartado a.2)b)** impide que la AEE identifique las facturas devueltas debido a que tenían una dirección incompleta o incorrecta, de modo que se pudieran efectuar los descuentos en los costos de manejo y franqueo, según lo requería el *Contrato Núm. 2007-AI007*. En una inspección realizada en la Sección de Correo y Mensajería, nuestros auditores encontraron que el 7 de agosto de 2008 se recibieron 312 facturas devueltas que habían sido trabajadas por la compañía contratada. De éstas, 139 (45 por ciento) tenían problemas con la dirección.

La situación comentada en el **Apartado a.2)c)** podría comprometer la confidencialidad de la información contenida en las facturas devueltas por el correo.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.1)a) y 2)** se atribuyen a que no se había establecido un procedimiento para la reconciliación de las facturas producidas por el Sistema de Facturación CSS y el manejo de las facturas devueltas por el correo. [Véase el **Hallazgo 2]**

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.1)b) y c)** se atribuyen a que los funcionarios concernientes no cumplieron con las disposiciones reglamentarias establecidas.

Véanse las recomendaciones de la 1 a la 4.

Hallazgo 2 - Falta de procedimientos escritos para reconciliar las facturas producidas por el Sistema de Facturación CSS, manejar las facturas devueltas por el correo federal a la AEE y atender las facturas con irregularidades

- a. Al 2 de septiembre de 2008, la AEE no había promulgado ni aprobado procedimientos escritos para lo siguiente:
 - 1) Reconciliar las facturas producidas por el Sistema de Facturación CSS, detalladas en el informe *Total de Facturas Generadas (PCSNF106)*, con las enviadas al correo y a las oficinas comerciales y las entregadas a la compañía contratada para el servicio de presorteo, clasificación, procesamiento e impresión de códigos de barra.

- 2) Manejar las facturas devueltas por el correo.
- 3) Atender las facturas con irregularidades que se enviaban a las oficinas comerciales de la AEE.

En la *Política Núm. TIG-003, Seguridad de los Sistemas de Información de la Carta Circular Núm. 77-05, Normas sobre la Adquisición e Implantación de los Sistemas, Equipos y Programas de Información Tecnológica para los Organismos Gubernamentales*, aprobada el 8 de diciembre de 2004 por la Directora de la Oficina de Gerencia y Presupuesto, se establece como política pública que las entidades gubernamentales deben establecer controles adecuados en sus sistemas de información computadorizados para garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información que manejan. Esto implica que, como norma de sana administración, se deben establecer por escrito normas, procedimientos y políticas de control interno eficaces que reglamenten las operaciones computadorizadas, y estén aprobados por la alta gerencia. Mediante los mismos se logran definir los niveles de control que deben existir en las distintas áreas. Además, contribuyen a mantener la continuidad de las operaciones en casos de renuncias o ausencias del personal de mayor experiencia y facilitan la labor de adiestramiento.

La falta de estos procedimientos escritos no permitía mantener los controles adecuados y efectuar las reconciliaciones necesarias para garantizar la corrección de las transacciones realizadas e impedir la comisión de errores e irregularidades. **[Véase el Hallazgo 1-a.1)a) y 2)]**

La situación comentada se atribuye a que la Directora de Servicio al Cliente no había impartido instrucciones a la Gerente de la OSPC para que ésta preparara y remitiera para su aprobación, y la del Director Ejecutivo de la AEE, los procedimientos escritos para la reconciliación de las facturas producidas por el Sistema de Facturación CSS, el manejo de las facturas devueltas por el correo y la atención de las facturas con irregularidades.

Véanse las recomendaciones 1 y 2.

Hallazgo 3 - Falta de controles en la distribución electrónica de informes (*e-Reports*)

- a. Al 2 de julio de 2008, la AEE distribuía electrónicamente, mediante la página de la intranet⁵ del Directorado de Servicio al Cliente, 80 informes diarios y 118 informes mensuales (*e-Reports*) generados por el Sistema de Facturación CSS. Cuando un usuario necesitaba tener acceso a alguno de estos informes, su Supervisor solicitaba el mismo, mediante un mensaje de correo electrónico, a la OSPC. Ésta, a su vez, enviaba un mensaje de correo electrónico a la Oficina de Transmisión de Datos de la OIC, para que el usuario fuera incluido en la lista de los usuarios a los que se les debía permitir el acceso al fólder que contenía los *e-Reports*.

El examen relacionado con el proceso de distribución electrónica de los *e-Reports* reveló que la AEE no mantenía los controles adecuados para asegurar que los usuarios tuvieran acceso sólo a los informes que eran necesarios para realizar sus funciones. Al momento de nuestra auditoría, no se habían creado subfólderes que permitieran una distribución electrónica segregada de estos informes para restringir el acceso a los mismos. Una vez otorgado el acceso al fólder que contenía los *e-Reports*, el usuario podía acceder cualquiera de los informes contenidos en éste.

En la *Política Núm. TIG-003 de la Carta Circular Núm. 77-05* se establece que la información y los programas de aplicación utilizados en las operaciones de la agencia deberán tener controles de acceso para su utilización, de tal manera que solamente el personal autorizado pueda ver los datos que necesita ver o utilizar en sus funciones diarias. Esta norma se instrumenta, en parte, mediante el establecimiento de controles de acceso rigurosos que segreguen los informes que son distribuidos electrónicamente. Además, mediante la promulgación de procedimientos escritos y el establecimiento de formularios⁶ que evidencien las autorizaciones otorgadas para dar acceso a los usuarios a los datos contenidos en estos informes.

⁵ Red o conjunto de redes informáticas interconectadas, pertenecientes a una misma institución.

⁶ Éstos pueden ser en formato electrónico, siempre y cuando se provean controles de autenticación sobre firmas digitales.

La situación comentada propicia el uso indebido de los datos contenidos en los *e-Reports*, y compromete la confidencialidad de la información contenida en los mismos.

La situación comentada se atribuye a que la Directora de Servicio al Cliente no había efectuado un análisis de los informes que produce el Sistema de Facturación *CSS* ni de la necesidad de uso que tienen los usuarios. Esto, de manera que se pueda identificar a qué informes en particular debe tener acceso cada usuario y que se proteja la confidencialidad de la información contenida en estos informes. Además, la Gerente de la *OSPC* no había establecido los mecanismos que permitieran controlar la distribución de los *e-Reports* para limitar su acceso y asegurar que cada informe sea accedido solamente por los usuarios que lo necesitan para realizar sus funciones.

Véanse las recomendaciones 1 y 5.

ANEJO 1

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO
OFICINA DE INFORMÁTICA CORPORATIVA Y
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

**MIEMBROS DE LA JUNTA DE GOBIERNO QUE ACTUARON
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Lcdo. Luis A. Avilés Pagán	Presidente	1 nov. 07	2 sep. 08
Ing. Eliezel Rodríguez Seda	Vicepresidente	1 nov. 07	2 sep. 08
Ing. José A. Fernández Polo	Miembro	1 nov. 07	2 sep. 08
Ing. José L. Rodríguez Homs	"	1 nov. 07	2 sep. 08
Sr. Luis R. Abbott Van Der Horst	"	1 nov. 07	2 sep. 08
Vacante	"	1 nov. 07	2 sep. 08
Dr. Carlos J. González Miranda	Miembro Ex Officio	1 nov. 07	2 sep. 08
Sra. María A. Veras Fernández	Representante de los Consumidores	1 nov. 07	2 sep. 08
Dr. Francisco J. De Echegaray Espada	" ⁷	19 feb. 08	2 sep. 08

⁷ Este puesto estuvo vacante del 1 de noviembre de 2007 al 18 de febrero de 2008.

ANEJO 2

**AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO
OFICINA DE INFORMÁTICA CORPORATIVA Y
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE SERVICIO AL CLIENTE
FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Ing. Jorge A. Rodríguez Ruiz	Director Ejecutivo	1 nov. 07	2 sep. 08
Ing. Valeriano Otero Chacón	Subdirector Ejecutivo	1 nov. 07	2 sep. 08
Sr. Luis F. Jiménez Pagán	Director de Finanzas	1 nov. 07	2 sep. 08
Sra. Wanda L. Ramos Vera	Directora de Servicio al Cliente	1 nov. 07	2 sep. 08
Sr. Ramón L. Burgos Medina	Director Asociado de Servicio al Cliente	1 nov. 07	2 sep. 08
Sr. Ángel N. Vera Negrón	Jefe de la División de Servicio al Cliente	1 nov. 07	2 sep. 08
Sra. Sonia Miranda Vega	Jefe de la División de Planificación y Estudios	1 nov. 07	2 sep. 08
Sr. Luis A. Cardona Márquez	Administrador Regional de Arecibo	1 nov. 07	2 sep. 08
Sr. William Rivera Arocho	Administrador Regional de Bayamón	1 nov. 07	2 sep. 08
Sra. Emilia Martes Rodríguez	Administradora Regional de Caguas	1 nov. 07	2 sep. 08
Sr. Michael De Fillipo	Administrador Regional de Carolina	1 nov. 07	2 sep. 08
Sr. José García Farell	Administrador Regional de Mayagüez	1 nov. 07	2 sep. 08
Sr. Antonio Rigual Rivera	Administrador Regional de Ponce	1 nov. 07	2 sep. 08
Sra. Cynthia Rodríguez Ronda	Administradora Regional de San Juan	1 nov. 07	2 sep. 08
Sr. Edwin Acevedo Rivera	Administrador de la Oficina de Medición Remota	1 nov. 07	2 sep. 08

Continuación ANEJO 2

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Sra. Daisy Hernández Morales	Administradora de la Oficina de Estrategia e Informática	1 nov. 07	2 sep. 08
Sr. Edgar E. Torres Bonilla	Administrador de Cuentas de Gobierno	1 nov. 07	2 sep. 08
Ing. Maribel Picó Piereschi	Administradora de la Oficina de Informática Corporativa	1 nov. 07	2 sep. 08
Ing. Wilfredo Muñiz Estrella	Administrador del Centro de Cómputos	1 nov. 07	2 sep. 08
CPA José F. Hernández Colón	Administrador de la Oficina de Auditoría Interna	1 nov. 07	2 sep. 08