RECIBIDO SECRETARIA
SENADO DE P.R.
2011 OCT -5 AM 8:47

INFORME DE AUDITORÍA DA-12-25

27 de septiembre de 2011

Oficina del Comisionado de Seguros

(Unidad 1436 - Auditoría 13229)

Período auditado: 1 de julio de 2005 al 30 de junio de 2009

DA-15767

Informe de Auditoría DA-12-25
27 de septiembre de 2011
Unidad 1436 - Auditoría 13229

CONTENIDO

Página

INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA **4**

RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA **6**

ALCANCE Y METODOLOGÍA **7**

OPINIÓN **8**

RECOMENDACIONES **8**

AL COMISIONADO DE SEGUROS 8

CARTAS A LA GERENCIA **9**

COMENTARIOS DE LA GERENCIA **10**

AGRADECIMIENTO **10**

RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS **11**

CLASIFICACIÓN Y CONTENIDO DE UN HALLAZGO 11

HALLAZGOS EN LA OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS 12

1 - Ausencia de procedimientos escritos, y desviaciones de la reglamentación y de las normas de control interno relacionadas con las recaudaciones 12

2 - Ausencia de procedimientos escritos, y desviaciones de ley y de reglamentación relacionadas con las facturas al cobro 17

3 - Ausencia de procedimientos escritos para regir las operaciones de contabilidad en la División de Finanzas y ausencia de conciliaciones de los registros de contabilidad 19

4 - Ausencia de procedimientos escritos para regir las operaciones relacionadas con los sistemas de información computadorizados y otras faltas de control relacionadas 22

ANEJO FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON DURANTE EL PERÍODO AUDITADO 26

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

27 de septiembre de 2011

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

Realizamos una auditoría de las operaciones fiscales de la Oficina del Comisionado de Seguros (OCS) para determinar si se hicieron de acuerdo con la ley y la reglamentación, aplicables[1]. 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 varios informes de esta auditoría. Este tercer informe contiene el resultado de los controles internos y administrativos relacionados con las recaudaciones, las facturas al cobro, las operaciones de contabilidad y los sistemas de información computadorizados. En el primer informe presentamos el resultado del examen que realizamos de los controles administrativos relacionados con el *Registro de Puestos*, la remisión de informes anuales y de auditorías externas al Gobernador de Puerto Rico y a la Asamblea Legislativa de Puerto Rico, la actividad de Auditoría Interna y las operaciones de la Junta Consultiva de Seguros (ahora Comité Asesor de Seguros) (*Informe de Auditoría DA-12-23* del 27 de septiembre de 2011). En el segundo informe presentamos el resultado del examen que realizamos de los controles internos relacionados con las operaciones de la propiedad, el almacén de materiales y los vehículos de motor (*Informe de Auditoría DA-12-24* del 27 de septiembre de 2011).

---

[1] Las normas de esta Oficina prohíben el discrimen, entre otros motivos, por género o sexo. Por tanto, para propósitos de este *Informe* todo término utilizado para referirse a una persona o puesto se refiere a ambos géneros.

INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA

El cargo de Comisionado de Seguros del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (Comisionado) se creó en virtud de la *Ley Núm. 77 del 19 de junio de 1957, Código de Seguros de Puerto Rico* (*Código de Seguros*), según enmendada. Mediante la *Ley Núm. 64 del 19 de junio de 1959*, se enmendó el *Código de Seguros* para, entre otras cosas, establecer que el Comisionado fuera nombrado por el Secretario de Hacienda con la aprobación del Gobernador y para que ejerciera sus funciones bajo la supervisión de dicho Secretario.

Mediante el *Plan de Reorganización Núm. 3* del 22 de junio de 1994, se reorganizó el Departamento de Hacienda y se mantuvo la OCS adscrita a dicho Departamento. Con la aprobación de la *Ley Núm. 133 del 8 de agosto de 2002* se enmendó el *Código de Seguros* y, entre otras cosas, se estableció que el Comisionado sería nombrado por el Gobernador del Estado Libre Asociado de Puerto Rico con el consejo y consentimiento del Senado, y que este respondería al Gobernador. Además, el *Código de Seguros* fue enmendado mediante la *Ley Núm. 263 del 13 de agosto de 2008* para, entre otras cosas, adoptar un nuevo Capítulo 2 con el fin de armonizarlo con lo dispuesto en la *Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme*, según enmendada.

El Comisionado goza de unos poderes y deberes que se traducen en cierta autonomía funcional para garantizar la solvencia económica de la industria de seguros, y reglamentar y fiscalizar sus operaciones comerciales para salvaguardar y proteger el interés público. El *Código de Seguros*, además, faculta al Comisionado para administrar, por orden del Tribunal de Primera Instancia, cualquier procedimiento de rehabilitación y liquidación de compañías de seguros. La orden del Tribunal designa al Comisionado como rehabilitador o liquidador y lo autoriza a tomar posesión inmediata de los activos del asegurador para administrarlos bajo la exclusiva supervisión del Tribunal.

La OCS reglamenta, revisa y fiscaliza la industria de seguros de Puerto Rico. Mediante exámenes, vela por que la industria de seguros cumpla con todas las disposiciones del *Código de Seguros* con énfasis en garantizar la solvencia económica de los aseguradores autorizados en

Puerto Rico y el mejor funcionamiento de la industria de seguros en general. También autoriza la organización y el funcionamiento de todos los aseguradores. Además, ofrece exámenes y licencia al personal y a las compañías de seguros, recauda impuestos sobre las primas de seguros, avisa al público y a otras agencias del Gobierno sobre asuntos relacionados con los seguros, investiga y resuelve querellas, y regula las prácticas comerciales y de publicidad de la industria de seguros para evitar las prácticas injustas y engañosas.

El Comisionado debe velar por que la administración de la política pública sobre reglamentación de seguros en Puerto Rico responda a los más elevados criterios de excelencia y eficiencia, que proteja adecuadamente el interés público, y responda a las necesidades de los tiempos y a los cambios que ocurran o se anticipen en la industria de seguros y en su reglamentación. Además, podrá llevar a cabo investigaciones e inspecciones que considere convenientes para determinar si una persona ha violado cualquier disposición o para obtener información útil para la administración legal. El Comisionado emite reglas que están relacionadas con la industria de seguros.

Antes de agosto de 2008, la OCS contaba con una Junta Consultiva de Seguros compuesta por el Comisionado, quien fungía como Presidente, y ocho miembros asociados nombrados por el Gobernador. Dicha Junta era responsable, entre otras cosas, de intervenir en cualquier asunto específico que el Comisionado le refiriera, y de investigar e informar a este y al Gobernador sobre prácticas adversas al interés público en el negocio de seguros o sobre iguales prácticas en el funcionamiento de la OCS. La Junta Consultiva de Seguros no contó con poderes ejecutivos o administrativos de clase alguna, y su función fue de carácter consultivo y asesor.

Mediante la *Ley Núm. 263*, se derogaron las disposiciones de ley que crearon la referida Junta y se creó un Comité Asesor de Seguros (Comité Asesor), designado por el Comisionado, que está compuesto por cinco miembros, de los cuales uno representa al sector de propiedad, el segundo al sector de vida, el tercero al sector de salud y dos representantes del interés público. Los miembros del Comité Asesor son escogidos por el Comisionado, por el tiempo que este

estime necesario. El Comité Asesor se reunirá a iniciativa del Comisionado, y aconsejará y asesorará en aquellos asuntos que el Comisionado le solicite. El Comité no tendrá poderes administrativos ni directivos de clase alguna y su función será una exclusivamente de carácter consultivo.

De acuerdo con el *Informe de Gastos vs Presupuesto* suministrado por la División de Finanzas, en los años fiscales del 2005-06 al 2008-09 la OCS contó con recursos por $38,921,903 y efectuó desembolsos e incurrió en obligaciones por $38,179,288, para un saldo de $742,615.

Al 30 de junio de 2009, estaban pendientes de resolución por los tribunales cinco demandas civiles presentadas contra la OCS[2].

La OCS cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: http://www.ocs.gobierno.pr. Esta página provee información acerca de la entidad y de los servicios que presta.

El **ANEJO** contiene una relación de los funcionarios principales de la OCS que actuaron durante el período auditado.

RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

La gerencia de todo organismo gubernamental debe considerar los siguientes *Diez Principios para Lograr una Administración Pública de Excelencia.* Estos 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] Las demandas contra la OCS no incluyen importe a compensar.

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 julio de 2005 al 30 de junio de 2009. El examen lo efectuamos de acuerdo con las normas de auditoría del Contralor de Puerto Rico en lo que concierne a los aspectos financieros y del desempeño o ejecución. 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 información financiera, de procedimientos de control interno y de otros procesos
- confirmaciones de cuentas y de otra información pertinente.

OPINIÓN

Las pruebas efectuadas revelaron que las operaciones fiscales objeto de este *Informe* se realizaron sustancialmente de acuerdo con la ley y la reglamentación, aplicables; excepto por las situaciones que se comentan en los **hallazgos del 1 al 3**, clasificados como principales, y el **Hallazgo 4**, clasificado como secundario. Dichos **hallazgos** se comentan en la parte de este *Informe* titulada **RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS**.

RECOMENDACIONES

AL COMISIONADO DE SEGUROS

1. Aprobar procedimientos escritos, si aún no se ha hecho, para regular las operaciones relacionadas con las recaudaciones, las facturas al cobro, la contabilidad y los sistemas de información computadorizados. **[Hallazgos 1-a.1), 2-a.1), 3-a.1) y 4-a.1)]**

2. Tomar las medidas necesarias para asegurarse de que se otorguen nombramientos de recaudadores auxiliares a los empleados de la OCS que recaudan fondos públicos. **[Hallazgo 1-a.2)]**

3. Ver que el Comisionado Auxiliar de Administración supervise eficazmente a:

    a. La Directora de Servicios Generales, en relación con las recaudaciones, para que esta se asegure de que se utilicen los modelos requeridos en la reglamentación aplicable y no se repitan situaciones como las comentadas en el **Hallazgo del 1-a.3) al 5)**.

b. El Director de Finanzas para que este se asegure de que:

1) Se mantenga actualizado el registro de facturas al cobro que se mantiene en forma computadorizada. **[Hallazgo 2-a.2)]**

2) Se concilien mensualmente los registros de contabilidad internos de las cuentas de la OCS contra el informe que emite el Departamento de Hacienda. **[Hallazgo 3-a.2)]**

c. El Oficial Principal de Informática, se asegure de que se desarrolle y prepare, para la aprobación del Comisionado de Seguros, un Plan de Continuidad de Negocios para los sistemas de información, que incluya un Plan de Contingencias actualizado y que este provea, entre otras cosas, las medidas de recuperación en caso de desastre y las medidas preventivas específicas para continuar con sus operaciones en caso de riesgo. **[Hallazgo 4-a.2)]**

CARTAS A LA GERENCIA

Las situaciones comentadas en los **hallazgos** de este *Informe* se remitieron al Sr. Ramón L. Cruz Colón, CPCU, ARe, AU, Comisionado, en carta del 27 de mayo de 2010 enviada por nuestros auditores. Con la referida carta, se incluyeron anejos que especifican detalles sobre las situaciones comentadas.

El borrador de los **hallazgos** de este *Informe* se remitió al Comisionado y a la Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez, ex-Comisionada, para comentarios, por cartas del 20 de septiembre de 2010. El 30 de septiembre de 2010, se le concedió una prórroga al Comisionado. El 5 y el 20 de octubre de 2010, se le concedieron prórrogas a la ex-Comisionada.

COMENTARIOS DE LA GERENCIA

El Comisionado no remitió sus comentarios a los **hallazgos** incluidos en la carta de nuestros auditores.

El Lcdo. Arnaldo J. Ortiz, CPA, Director de Finanzas, en representación del Comisionado, contestó el borrador de los **hallazgos** de este *Informe* mediante carta del 4 de noviembre de 2010. En los **hallazgos** de este *Informe* se incluyen algunos de sus comentarios.

La ex-Comisionada contestó el borrador de los **hallazgos** de este *Informe* mediante carta del 4 de noviembre de 2010. Sus comentarios fueron considerados en la redacción final del *Informe*.

AGRADECIMIENTO

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

Oficina del Contralor
Por: Yasmín M. Valdivieso

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. Estos 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.

En la sección sobre los **COMENTARIOS DE LA GERENCIA** se indica si el funcionario principal y los exfuncionarios 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 DEL COMISIONADO DE SEGUROS, 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, este 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 DEL COMISIONADO DE SEGUROS

Los **hallazgos del 1 al 3** se clasifican como principales y el **4**, como secundario.

Hallazgo 1 - Ausencia de procedimientos escritos, y desviaciones de la reglamentación y de las normas de control interno relacionadas con las recaudaciones

a. La OCS contaba con un Recaudador Oficial, una Recaudadora Sustituta y dos recaudadores auxiliares nombrados por el Secretario de Hacienda. Para llevar a cabo sus funciones, los recaudadores utilizaban el Sistema Auxiliar para Ingresos de Recaudadores (SAIR) del Departamento de Hacienda. Dicho sistema expedía un *Recibo Oficial* [*Modelo SC-1036* (*SAIR*)] para cada cobro efectuado. Al momento del examen, la OCS contaba con una ventanilla ubicada en la División de Servicios Generales donde se recibían pagos mediante cheque, giro o tarjeta de débito (sistema ATH) por empleados que trabajaban en dicha División. El Supervisor de Servicios Generales se encargaba de recibir y abrir la correspondencia de la OCS. Entre la correspondencia que recibe, están los pagos por correo mediante cheque o giro. Estos eran entregados a la Recaudadora Auxiliar que trabajaba en dicha División. La Recaudadora Auxiliar registraba en el Sistema SAIR los pagos recibidos por correo y a través de la ventanilla. Luego, junto con los recibos, eran entregados al Recaudador Oficial para revisión y depósito de los mismos. La Directora de la División de Servicios Generales supervisaba estas operaciones[3], y le respondía al Comisionado Auxiliar de Administración.

[3] Del 17 de diciembre de 2008 al 30 de junio de 2009, la OCS no contó con Director de Finanzas.

Según información suministrada por la División de Finanzas, durante los años fiscales del 2005-06 al 2008-09 se recaudaron $7,996,717, $8,121,214, $13,099,482 y $10,199,851, respectivamente[4].

En la evaluación de los controles internos y administrativos relacionados con las recaudaciones, mediante entrevistas y exámenes de documentos, determinamos lo siguiente:

1) Al 30 de junio de 2009, el Comisionado no había aprobado procedimientos escritos para regir las operaciones relacionadas con las recaudaciones. La OCS contaba con un Procedimiento para la Facturación y Cobro que utilizaba como guía, pero el mismo no estaba aprobado.

   En el Artículo 2.030(11) del *Código de Seguros* se establece que el Comisionado podrá dictar reglas y reglamentos para hacer efectiva cualquier disposición de este *Código* y para reglamentar sus propios procedimientos, siguiendo el procedimiento establecido en la *Ley Núm. 170*.

   En el Artículo 2-e de la *Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico*, según enmendada, se dispone, como parte de la política pública, que exista el control previo de todas las operaciones del Gobierno; y que dicho control previo se desarrolle 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. Conforme con dicha disposición, y como norma de sana administración y de control interno, la gerencia de la OCS es responsable de promulgar procedimientos escritos para regular las operaciones relacionadas con las recaudaciones y ver que las mismas se realicen con uniformidad, efectividad y eficiencia.

---

[4] Dichas recaudaciones fueron por concepto de contribuciones sobre primas de seguros, multas administrativas, licencias, exámenes, entre otros.

La situación comentada impedía a los empleados relacionados con las operaciones de las recaudaciones, contar con procedimientos escritos para realizar sus funciones de forma efectiva. Además, puede propiciar la comisión de irregularidades y que estas no se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades.

2) Tres auxiliares de administración y una Técnico de Servicios Generales efectuaban recaudaciones en la ventanilla localizada en la División de Servicios Generales sin contar con un nombramiento de recaudador auxiliar emitido por el Secretario de Hacienda.

   En el Apartado D.1. del *Reglamento Núm. 25, Recaudación, Control y Contabilidad de Fondos Públicos Recaudados por Recaudadores Oficiales o Sustitutos y Auxiliares* del 3 de noviembre de 2006, aprobado por el Secretario de Hacienda, se establece, entre otras cosas, que los recaudadores oficiales, sustitutos y auxiliares actuarán mediante nombramiento expedido por el Secretario de Hacienda a solicitud de las agencias o por iniciativa propia de este.

3) El Supervisor de la División de Servicios Generales no preparaba una relación de los valores recibidos por correo para enviarlo a la Recaudadora Auxiliar.

   En el Apartado J.2. del *Reglamento Núm. 25* se establece, entre otras cosas, que el personal encargado de recibir la correspondencia en las agencias utilizará la *Relación de Valores Recibidos* (*Modelo SC-1035*), para enviar a los recaudadores oficiales o auxiliares los valores recibidos en la agencia.

4) La Recaudadora Auxiliar ni los empleados mencionados en el **apartado a.2)** preparaban el *Detalle de Ingresos* (*Modelo SC-1218*) para registrar los valores recibidos y luego entregarlos al Recaudador Oficial de la OCS. En su lugar, se completaba una hoja llamada *Informe de Recibos*.

   En el Apartado G.1. del *Reglamento Núm. 25* se establece, entre otras cosas, que los recaudadores auxiliares que no estén autorizados a efectuar depósitos le entregarán los valores recaudados al Recaudador autorizado a depositar, junto con los valores

recaudados, los recibos expedidos y el original del *Detalle de Ingresos*. Se establece, además, que el Recaudador Oficial le expedirá al Recaudador Auxiliar un recibo por los valores entregados, en el cual indicará el primer y último número de los recibos entregados por este.

Además, en el Apartado H.1. del *Reglamento Núm. 25* se establece, entre otras cosas, que:

> Los Recaudadores Oficiales y Auxiliares prepararán diariamente, el Modelo SC 1218, Detalle de Ingresos para registrar e informar los recibos expedidos por los valores recibidos, cuyo importe se contabilizará en el Sistema PRIFAS. En el mismo se indicarán además, los recibos anulados. Los Recaudadores Auxiliares entregarán al Recaudador Oficial el Detalle de Ingresos, acompañado de los recibos expedidos y anulados, si los hubiera. Aquellos que no estén, autorizados a depositar le entregarán diariamente, al Recaudador Oficial el Detalle de Ingresos y acompañarán, además de los recibos expedidos, los valores recibidos. El original del Detalle de Ingresos, junto con la copia de los recibos emitidos, será conservado en la agencia y deberá estar disponible para futuras auditorías. [*sic*]

5) El Recaudador Oficial no procesaba diariamente la contabilización del importe de los valores recaudados y depositados mediante el *Comprobante de Remesa* (*Modelo SC-745*). En su lugar, el mismo se enviaba semanalmente al Departamento de Hacienda para su contabilización.

En el Apartado H.2. del *Reglamento Núm. 25* se establece, entre otras cosas, que los recaudadores bajo el Sistema SAIR procesarán la contabilización diariamente del importe de los valores recaudados y depositados mediante el *Comprobante de Remesa*, en el cual se indicará el importe recaudado y depositado a contabilizarse en la cifra de cuenta correspondiente. Se establece, además, que el *Comprobante de Remesa* se enviará al Área del Tesoro junto con las hojas de depósito, el original del *Detalle de Valores a Depositarse* (*Modelo SC-1230*), y copia del *Detalle de Ingresos*.

También en la *Carta Circular Núm. 1300-32-08*[5], emitida el 27 de marzo de 2008 por el Secretario de Hacienda, se establece, entre otras cosas, que los recaudadores bajo el Sistema SAIR efectuarán los depósitos y prepararán diariamente el *Comprobante de Remesa*. Además, enviarán diariamente a la División de Contabilidad de Ingresos del Área del Tesoro junto con las hojas de depósito, el *Detalle de Ingresos* y el *Detalle de Valores a Depositarse*.

Las situaciones comentadas en el **apartado del a.2) al 5)** no le permiten a la OCS mantener un control adecuado de las recaudaciones. Además, propician el ambiente para la comisión de errores e irregularidades y que estos no se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades. Además, podrían ocasionar la pérdida de fondos públicos sin posibilidad de recuperación.

La situación comentada en el **apartado a.1)** obedece, principalmente, a que los funcionarios que se desempeñaron como Comisionado de Seguros durante el período auditado no cumplieron con su responsabilidad de promulgar las normas y los procedimientos mencionados. En cuanto al **apartado del a.2) al 5)**, el Recaudador Oficial y la Directora de Servicios Generales se apartaron del cumplimiento de las mencionadas disposiciones de sana administración y de control interno. Además, los funcionarios que se desempeñaron como Comisionado Auxiliar de Administración durante el período auditado no supervisaron efectivamente estas operaciones.

En la carta del Director de Finanzas, este nos informó lo siguiente:

> La ausencia de procedimientos escritos promulgados por la OCS para regir las operaciones de recaudaciones no fue óbice, *ipso facto*, para realizar tales labores con uniformidad, efectividad y eficiencia. Además, existen disposiciones reglamentarias promulgadas por el Secretario de Hacienda, relacionadas a la función de recaudos, que son de aplicación y rigen a la OCS (e.g. Reglamento Núm. 25, *Recaudación, Control y Contabilidad de Fondos Públicos Recaudados por Recaudadores Oficiales o Sustitutos y Auxiliares*). Sin embargo, el dictamen de procedimientos para regir las

---

[5] Esta *Carta Circular* fue derogada por la *Carta Circular Núm. 1300-30-09* del 7 de mayo de 2009, la cual contiene disposiciones similares.

operaciones de la OCS relacionadas con las recaudaciones, se encuentra en etapa de evaluación, redacción y aprobación. [*sic*] **[Apartado a.1)]**

Hallazgo 2 - Ausencia de procedimientos escritos, y desviaciones de ley y de reglamentación relacionadas con las facturas al cobro

a. La División de Finanzas era responsable de las operaciones relacionadas con las facturas al cobro. La mayoría de estas eran por concepto de multas administrativas y otras por concepto de copias de informe, llamadas en exceso de los teléfonos asignados a empleados de la OCS, simposios y publicaciones. Un Auxiliar Fiscal de la División de Finanzas era responsable de preparar y de enviar la *Factura al Cobro* (*Modelo SC-724*). Este le respondía al Director de Finanzas y este, a su vez, al Comisionado Auxiliar de Administración. La información sobre las facturas al cobro se registraba en una tabla preparada en un programa computadorizado, en el cual se incluía el número, la fecha y el importe de la factura, el nombre del deudor, el concepto de la deuda, el número del caso, el número del recibo, la fecha del pago, los cargos por demora, la acción y las observaciones.

Según información suministrada por la División de Finanzas, durante los años fiscales del 2005-06 al 2008-09 se emitieron 537 facturas al cobro por $3,255,278. De estas, 325 por $3,049,520 corresponden a multas administrativas. La evaluación realizada a los controles internos relacionados con dichas operaciones reveló lo siguiente:

1) Al 30 de junio de 2009, el Comisionado de Seguros no había promulgado procedimientos escritos para regular el proceso relacionado con las facturas al cobro. Se utilizaba como guía el Procedimiento para la Facturación y Cobro, el cual no estaba aprobado.

En el Artículo 2.030(11) del *Código de Seguros* se establece que el Comisionado podrá dictar reglas y reglamentos para hacer efectiva cualquier disposición de este *Código* y para reglamentar sus propios procedimientos, siguiendo el procedimiento establecido en la *Ley Núm. 170*.

La situación comentada le impide al empleado encargado de las cuentas por cobrar, contar con procedimientos internos escritos y debidamente aprobados para realizar sus funciones en forma efectiva y uniforme.

2) Al 30 de junio de 2009, el registro de facturas al cobro que se mantenía mediante el programa computadorizado no se encontraba actualizado, ya que no se eliminaban las facturas pagadas. Además, el mismo no proveía espacio para incluir la información relacionada con las gestiones de cobro realizadas.

   En el Artículo 4-e. de la *Ley Núm. 230* se dispone, entre otras cosas, que los sistemas de contabilidad que establezcan las dependencias estarán diseñados de tal forma que reflejen la información completa sobre el resultado de las operaciones de las dependencias; provean información financiera adecuada, necesaria para la administración de las dependencias o entidades corporativas; y constituyan un control efectivo mediante la contabilización de todos los fondos, propiedad y activos pertenecientes a las mismas. En consonancia con este principio, y como norma de sana administración y de control interno, la gerencia de la OCS debe asegurarse de que se mantengan registros que sean confiables y que reflejen información completa y correcta de manera que los recaudos de dichas facturas al cobro se realicen prontamente.

   La situación comentada no le permite a la OCS mantener un control adecuado sobre las indicadas facturas, y realizar gestiones oportunas y efectivas para el cobro de las mismas. Esto para evitar que con el tiempo se conviertan en incobrables.

La situación comentada en el **apartado a.1)** obedece, principalmente, a que los funcionarios que se desempeñaron como Comisionado de Seguros para el período auditado no velaron por el cumplimiento de las disposiciones citadas. La situación comentada en el **apartado a.2)** es indicativa de que los funcionarios que se desempeñaron como Auxiliar Fiscal y Director de Finanzas durante el período auditado se apartaron del cumplimiento de las disposiciones de ley, y de sana administración y de control interno mencionadas.

Además, los funcionarios que se desempeñaron como Comisionado Auxiliar de Administración no supervisaron adecuadamente dichas operaciones.

En la carta del Director de Finanzas, este nos informó lo siguiente:

> La ausencia de procedimientos escritos promulgados por la OCS para regir los procesos relacionados con las facturas al cobro (*Modelo SC-724*) no fue un inconveniente, *ipso facto*, para realizar tales tareas con eficacia y uniformidad. Sin embargo, el dictamen de procedimientos para manejar las operaciones de la OCS relacionadas con facturación y cobro, se encuentra en etapa de evaluación, redacción y aprobación. **[Apartado a.1)]**

Hallazgo 3 - Ausencia de procedimientos escritos para regir las operaciones de contabilidad en la División de Finanzas y ausencia de conciliaciones de los registros de contabilidad

a. Una Contadora Principal de la División de Finanzas era responsable de contabilizar la cuenta del *Fondo para la Fiscalización y Reglamentación de la Industria de Seguros (Fondo)*[6], y de conciliar los registros internos contra los informes mensuales emitidos por el Departamento de Hacienda. La Directora de Finanzas supervisaba estas operaciones y le respondía al Comisionado Auxiliar de Administración. La evaluación de los controles internos y administrativos relacionados con las operaciones de la División de Finanzas reveló las siguientes deficiencias:

   1) Al 30 de junio de 2009, el Comisionado no había promulgado procedimientos escritos para regir las operaciones relacionadas con la contabilidad que se llevaban a cabo en la División de Finanzas. Los mismos deben contener disposiciones sobre la preintervención de documentos, el archivo de documentos, los niveles de responsabilidad de revisión y aprobación de los comprobantes, el mantenimiento de

---

[6] Los ingresos de la OCS provienen de las aportaciones anuales que, conforme al Artículo 7.010 del *Código de Seguros*, hacen las distintas personas o entidades dedicadas a tramitar o contratar seguros autorizados por ésta. Estos recaudos son ingresados en el *Fondo*, de manera que se utilicen para sufragar los gastos de funcionamiento y mejoramiento de la OCS.

los registros de contabilidad, y la conciliación de estos con los informes que emite el sistema de contabilidad central del Departamento de Hacienda, *Puerto Rico Integrated Financial Accounting System* (*PRIFAS*).

En el Artículo 2.030(11) del *Código de Seguros* se establece que el Comisionado podrá dictar reglas y reglamentos para hacer efectiva cualquier disposición de este *Código* y para reglamentar sus propios procedimientos, siguiendo el procedimiento establecido en la *Ley Núm. 170*.

La situación comentada impedía a los empleados de la División de Finanzas contar con procedimientos escritos para realizar sus funciones de forma efectiva. Además, puede propiciar la comisión de errores e irregularidades y que estas no se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades.

2) Mediante entrevista a la Contadora Principal, nos indicó que no conciliaban mensualmente los registros de contabilidad internos de las cuentas de los fondos de la OCS con el *Informe de Actividad y Status de Asignaciones por Agencias* (*Modelo DH GL015*), emitido por el Departamento de Hacienda. Dicha conciliación debía prepararse mediante el formulario *Informe de Conciliación* (*Modelo SC-1421*). Esta indicó que sólo realizaban verificaciones para obtener la información de lo que habían entrado en el sistema *PRIFAS*.

En el Artículo 2-b. de la *Ley Núm. 230* se dispone, como parte de la política pública sobre el control y la contabilidad de la propiedad y de los fondos públicos, que la contabilidad del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico refleje claramente los resultados de sus operaciones financieras, provea la información financiera necesaria para la administración de las operaciones gubernamentales y para la preparación y la ejecución del presupuesto, y constituya un control efectivo sobre los ingresos, desembolsos, fondos, propiedad y otros activos del Gobierno.

> En el Apartado de Conciliación del *Reglamento Núm. 49*[7], *Disposiciones sobre Asignaciones y Fondos Públicos*, aprobado el 20 de marzo de 2007 por el Secretario de Hacienda, se dispone que las agencias recibirán mensualmente en el *Modelo DH GL015* un informe de las operaciones contabilizadas en el Departamento de Hacienda para conciliar este con sus registros de contabilidad internos. Se dispone, además, que la conciliación será por escrito y deberá firmarla el jefe de la agencia o su representante autorizado. De acuerdo con los procedimientos establecidos por dicho Departamento, la conciliación se debe preparar mediante el *Informe de Conciliación*.
>
> La situación comentada impide a la OCS mantener un control efectivo de los fondos, verificar la corrección de los registros de contabilidad internos y corregir, mediante *Comprobante de Jornal*, cualquier error o diferencia entre dichos registros. Además, le impide detectar a tiempo cualquier sobregiro o irregularidad de las cuentas y tomar las medidas correctivas correspondientes.

La situación comentada en el **apartado a.1)** obedece, principalmente, a que los funcionarios que se desempeñaron como Comisionado de Seguros durante el período auditado no cumplieron con su responsabilidad de promulgar los procedimientos escritos mencionados. En cuanto al **apartado a.2)**, la Contadora Principal no cumplió con su responsabilidad de preparar las conciliaciones mensuales mediante el *Informe de Conciliación*. Además, los funcionarios que se desempeñaron como Director de Finanzas y Comisionado Auxiliar de Administración no supervisaron adecuadamente dichas operaciones.

En la carta del Director de Finanzas, este nos informó lo siguiente:

> La ausencia de procedimientos escritos promulgados por la OCS para regir las funciones de contabilidad de la División de Finanzas no fue un impedimento, *ipso facto*, para realizar tales trabajos con efectividad y regularidad. Sin embargo, el dictamen de procedimientos para manejar las operaciones de la OCS relacionadas con la contabilidad, se encuentra en etapa de evaluación, redacción y aprobación. **[Apartado a.1)]**

---

[7] Este *Reglamento* derogó el *Reglamento Núm. 49* del 3 de junio de 1998, el cual contenía disposiciones similares.

Hallazgo 4 - Ausencia de procedimientos escritos para regir las operaciones relacionadas con los sistemas de información computadorizados y otras faltas de control relacionadas

a. La División de Sistemas de Información (DSI) es responsable por el buen funcionamiento de toda la infraestructura tecnológica de la OCS. La DSI, además, provee el apoyo que necesitan los usuarios y vela por el cumplimiento de los estándares establecidos. Esta operaba un sistema de redes [*Local Area Network* (*LAN*)] que constaba de 12 servidores y procesadores para las distintas aplicaciones, correo electrónico e Internet. Dicha división era dirigida por un Oficial Principal de Informática, quien le respondía al Comisionado Auxiliar de Administración.

En la evaluación de los controles internos y administrativos relacionados con los sistemas de información computadorizados determinamos lo siguiente:

1) Al 30 de junio de 2009, el Comisionado no había aprobado procedimientos escritos relacionados con las operaciones de los sistemas de información computadorizados relacionados, entre otras cosas, con las políticas de seguridad de los sistemas de información, la administración y el control de los accesos lógicos y físicos de la unidad, y el respaldo (*backup*) y almacenaje de programas y archivos de datos. En su lugar, se utilizaba como guía el *Manual Operacional para la Red de Computadoras*, el cual no estaba aprobado.

En el Artículo 2.030(11) del *Código de Seguros* se establece que el Comisionado podrá dictar reglas y reglamentos para hacer efectiva cualquier disposición de este *Código* y para reglamentar sus propios procedimientos, siguiendo el procedimiento establecido en la *Ley Núm. 170*.

La *Política 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*, emitida el 8 de diciembre de 2004 por la Directora de la Oficina de Gerencia y

Presupuesto[8], contiene las directrices generales para que las agencias establezcan controles adecuados en sus sistemas electrónicos de información. Estos son necesarios para garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información. En dicha política se dispone que será responsabilidad de cada organismo el desarrollo y la publicación de las políticas y los procedimientos necesarios para cumplir con estas directrices.

En la *Política Núm. TIG-008, Uso de Sistemas de Información, de la Internet y del Correo Electrónico de la Carta Circular Núm. 77-05*[8], se establece que cada agencia debe establecer las políticas necesarias para garantizar el uso adecuado, efectivo y seguro de los sistemas de información y las herramientas de trabajo que estos proveen. Esto implica que, como norma de sana administración, se adopten, revisen y aprueben por escrito normas y procedimientos específicos para reglamentar todas las operaciones de los equipos computadorizados.

Las mejores prácticas en el campo de la informática sugieren que se deben establecer por escrito normas, procedimientos y políticas de control interno eficaces que reglamenten las operaciones computadorizadas y estén aprobadas por la alta gerencia. Mediante las mismas 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 de ausencias del personal de mayor experiencia y facilitar la labor del adiestramiento.

La situación comentada podría ocasionar que las operaciones de los sistemas de información computadorizados no se realicen de manera uniforme. Esto puede dar lugar a la comisión de errores e irregularidades sin que se puedan detectar a tiempo

---

[8] Las *políticas núm. TIG-003, 008 y 011* fueron revisadas el 12 de septiembre de 2007, y contienen disposiciones similares a las indicadas.

para fijar responsabilidades y tomar las medidas correctivas necesarias. Además, podría exponer al personal de la OCS, a los equipos y a la información a riesgos innecesarios que pudieran afectar la continuidad de las operaciones.

2) La OCS no había establecido un Plan de Continuidad de Negocios ni un Plan de Contingencias para los sistemas de información con las medidas de recuperación en caso de desastre y las medidas preventivas específicas para continuar con sus operaciones en caso de riesgos como: inundaciones, variaciones de voltaje o virus de computadoras, entre otros.

   En la *Política Núm. TIG-003* se establece, entre otras cosas, que cada agencia deberá implantar controles que minimicen los riesgos de que los sistemas de información dejen de funcionar correctamente. Para esto, deberá llevarse a cabo un análisis de riesgo que sirva de base para desarrollar un Plan de Continuidad de Negocios que incluya un Plan para Recuperación de Desastres y un Plan de Continuidad de las Operaciones.

   En la *Política Núm. TIG-011, Mejores Prácticas de Infraestructura Tecnológica de la Carta Circular Núm. 77-05*[9], se establece como política pública que las agencias deben desarrollar un Plan de Contingencias que contenga los elementos descritos en la *Política TIG-003*. Además, las mejores prácticas en el campo de la informática, utilizadas para garantizar la confiabilidad, la integridad y la disponibilidad de los sistemas de información computadorizados, sugieren que como parte del Plan de Continuidad de Negocios se deberá preparar un Plan de Contingencias. Este es una guía que garantiza la continuidad de las operaciones normales de los sistemas de información computadorizados cuando se presentan eventualidades inesperadas que afectan su funcionamiento. El mismo deberá ser aprobado por el funcionario de máxima autoridad de la entidad e incluir todos los procesos necesarios para recuperar cualquier segmento de la operación del centro de cómputos o, si fuera necesario,

---

[9] Véase la nota al calce 8.

relocalizar las operaciones en el menor tiempo posible y de la forma más ordenada y confiable.

La situación comentada podría propiciar que en caso de una emergencia no se proteja adecuadamente el equipo y que sufra daños materiales, así como la pérdida de información importante. Además, se podría atrasar el proceso de reconstrucción de archivos y de programas, y el pronto restablecimiento y la continuidad de las operaciones normales de los sistemas de información.

La situación comentada en el **apartado a.1)** es indicativa de que los funcionarios que se desempeñaron como Comisionado de Seguros para el período auditado no cumplieron con su responsabilidad de aprobar procedimientos escritos relacionados con las operaciones de los sistemas de información computadorizados. La situación comentada en el **apartado a.2)** se atribuye a que el Oficial Principal de Informática no cumplió eficazmente con sus responsabilidades. Además, los funcionarios que se desempeñaron como Comisionado Auxiliar de Administración para el período auditado tampoco ejercieron una supervisión efectiva sobre este.

En la carta del Director de Finanzas, este nos informó lo siguiente:

> El 13 de julio de 2010, el Comisionado de Seguros promulgó las *Normas sobre el uso de los Sistemas Computadorizados de Información* que regirán la OCS. **[Apartado a.1)]**
>
> Para cumplir con la *Política Núm. TIG-003* publicada por la OGP en virtud de la *Carta Circular Núm. 77-05*, en la OCS promulgaremos un Plan de Continuidad de Negocios que incluya un Plan para Recuperación de Desastres y un Plan de Continuidad de las Operaciones. **[Apartado a.2)]**

ANEJO

OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON DURANTE EL PERÍODO AUDITADO

NOMBRE	CARGO	PERÍODO DESDE	PERÍODO HASTA
Sr. Ramón L. Cruz Colón	Comisionado de Seguros	7 en. 09	30 jun. 09
Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez	Comisionada de Seguros	1 jul. 05	30 dic. 08
Lcda. Ana M. López Erquicia	Subcomisionada de Seguros[10]	13 abr. 09	30 jun. 09
Lcdo. Edward Rivera Maldonado	Subcomisionado de Seguros	1 jul. 05	16 dic. 08
Sr. Eddy Sánchez Hernández	Comisionado Auxiliar de Administración	8 en. 09	30 jun. 09
Lcda. Solange I. Delahongrais Taylor	Comisionada Auxiliar de Administración	1 en. 08	7 en. 09
CPA Rafael A. Pol Rodríguez	Comisionado Auxiliar de Administración	1 jul. 05	15 dic. 07
Sra. Wanda Marrero Berríos	Directora de Finanzas[11]	1 jul. 07	16 dic. 08
Sra. Sylma Morales Hernández	"	11 sep. 06	22 jun. 07
Sra. Maritza Ayala Aybar	Directora de Servicios Generales[12]	17 abr. 07	30 jun. 09
Sr. Jorge L. Rodríguez Pérez	Supervisor de Servicios Generales	1 jul. 05	30 jun. 09

[10] Puesto vacante del 17 de diciembre de 2008 al 12 de abril de 2009.

[11] Puesto vacante del 1 de julio de 2005 al 10 de septiembre de 2006, y del 17 de diciembre de 2008 al 30 de junio de 2009.

[12] Puesto vacante del 1 de julio de 2005 al 16 de abril de 2007.

Continuación **ANEJO**

NOMBRE	CARGO	PERÍODO DESDE	PERÍODO HASTA
Sr. Charles Smart Báez	Oficial Principal de Informática[13]	17 feb. 09	30 jun. 09
Sr. Rodolfo Pagán Budet	"	1 jul. 05	8 sep. 08

[13] Puesto vacante del 9 de septiembre de 2008 al 16 de febrero de 2009.