

INFORME DE AUDITORÍA TI-22-08

23 de marzo de 2022

Departamento de Asuntos del Consumidor

Oficina de Tecnología Informática

(Unidad 5295 - Auditoría 15518)

Período auditado: 16 de febrero al 29 de octubre de 2021

CONTENIDO

	Página
OBJETIVOS DE AUDITORÍA	2
CONTENIDO DEL INFORME	3
ALCANCE Y METODOLOGÍA	3
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	4
COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA	5
CONTROL INTERNO	6
OPINIÓN Y HALLAZGO	6
Falta de modificaciones al SIAC para cumplir con la Ley 147-2019	7
RECOMENDACIÓN	9
APROBACIÓN	9
ANEJO - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	10

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

23 de marzo de 2022

Al Gobernador, y a los presidentes del Senado de
Puerto Rico y de la Cámara de Representantes

Incluimos los resultados de la auditoría de tecnología de información que realizamos de la Oficina de Tecnología Informática (OTI) del Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO). Hicimos 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; y en cumplimiento de nuestro *Plan Anual de Auditorías*.

**OBJETIVOS DE
AUDITORÍA**

Objetivo general

Determinar si las operaciones del DACO, en lo que concierne a los sistemas de información computadorizados, se efectuaron de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables.

Objetivos específicos

1. Determinar si el *Análisis de Riesgos* y el *Plan de Continuidad de las Operaciones y Contingencia ante situaciones Emergentes* cuentan con los elementos principales, y si están actualizados de acuerdo con las políticas establecidas en la *Carta Circular 140-16, Normas Generales sobre la Implantación de Sistemas, Compra de Equipos y Programas y Uso de la Tecnología de Información para los Organismos Gubernamentales*, aprobada el 7 de noviembre de 2016 por el entonces director de la Oficina de Gerencia y Presupuesto, entre otros.

2. Determinar si en el Sistema Integrado de Asuntos del Consumidor (SIAC)¹ se mantiene información íntegra sobre las querellas presentadas por los ciudadanos y que generaron multas a los comerciantes, conforme a lo establecido en el *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos* del 13 de junio de 2011 y el *Reglamento para la Imposición de Multas* del 2 de noviembre de 2016, aprobados por los entonces secretarios de Asuntos del Consumidor; y a la *Carta Circular 140-16*, entre otros.

CONTENIDO DEL INFORME

Este *Informe* contiene un hallazgo sobre el resultado del examen que realizamos de los objetivos indicados y de los controles internos. El mismo está disponible en nuestra página en Internet: www.ocpr.gov.pr.

ALCANCE Y METODOLOGÍA

La auditoría cubrió del 16 de febrero al 29 de octubre de 2021. En algunos aspectos examinamos transacciones de fechas anteriores. El examen lo efectuamos de acuerdo con las normas de auditoría gubernamental generalmente aceptadas contenidas en el *Government Auditing Standards*, emitido por la Oficina de Rendición de Cuentas del Gobierno de Estados Unidos (GAO, por sus siglas en inglés), en lo concerniente a auditorías de tecnología de información. Estas normas requieren que planifiquemos y realicemos auditorías para obtener evidencia suficiente y apropiada que proporcione una base razonable para nuestra opinión y hallazgos relacionados con los objetivos de auditoría. En consecuencia, realizamos las pruebas que consideramos necesarias, a base de muestras y de acuerdo con las circunstancias, según nuestros objetivos de auditoría. Realizamos pruebas, tales como entrevistas a funcionarios y empleados; inspecciones físicas; exámenes y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada; pruebas y análisis de procedimientos de control interno y de otros procesos.

Consideramos que la evidencia obtenida proporciona una base razonable para nuestra opinión y hallazgo.

¹ Sistema desarrollado por una compañía y adaptado para las necesidades del DACO, en el cual se procesan las consultas, querellas y multas.

Además, como parte de nuestros objetivos de auditoría evaluamos la confiabilidad de los datos obtenidos del SIAC, en cuanto las querellas presentadas por los ciudadanos y que generaron multas a los comerciantes. Como parte de dicha evaluación, entrevistamos a los funcionarios; realizamos pruebas electrónicas para detectar errores evidentes de precisión e integridad; y revisamos la documentación e información existentes sobre los datos y el sistema que los produjo. Determinamos que los datos eran suficientemente confiables para los objetivos de este *Informe*.

**INFORMACIÓN SOBRE
LA UNIDAD AUDITADA**

El DACO se creó mediante la *Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor*, según enmendada. Mediante la *Ley 128-1995*, fue adscrita al DACO la Junta Asesora encargada de diseñar un sistema de clasificación de programas de televisión de acuerdo con su contenido, y de asesorar al secretario de Asuntos del Consumidor en el proceso de identificación y evaluación de juguetes con potencial de peligrosidad o que fomenten la violencia en los niños.

El propósito primordial del DACO es defender los derechos de los consumidores en una manera firme y agresiva para hacer frente a las tendencias inflacionarias del mercado; fiscalizar las prácticas indeseables del mercadeo y establecer un control de precios sobre los artículos y servicios de uso y consumo; recibir, atender y resolver las querellas radicadas por los consumidores; fiscalizar el cumplimiento de las leyes, los derechos y las garantías que protegen a los consumidores; educar al consumidor sobre derechos, leyes y procedimientos; y representar al consumidor en la defensa de sus derechos.

El DACO es administrado por un secretario nombrado por el gobernador de Puerto Rico con el consejo y consentimiento del Senado. Para realizar sus funciones, cuenta con las oficinas del Secretario, del Subsecretario, de Tecnología Informática, y de Orientación al Ciudadano contra la Obscenidad y Pornografía en Radio y TV; las secretarías auxiliares de Gerencia y Administración, y de Recursos Humanos y Relaciones Laborables; y las divisiones de Estudios Económicos, de Pesas y Medidas, y Especial de

Adjudicación de Querellas de Condominios. Además, cuenta con cinco oficinas regionales ubicadas en Arecibo, Caguas, Mayagüez, Ponce y San Juan².

La OTI cuenta con los siguientes 9 puestos: 1 oficial principal de informática, 5 analistas de programación de sistemas electrónicos de información, 1 técnico de redes de sistemas de información, 1 técnico de sistemas de oficina III y 1 oficial administrativo I. Sin embargo, actualmente, el oficial principal de informática es el único empleado en la OTI.

De acuerdo con la información provista, el DACO cuenta con 115 computadoras de escritorio y 110 portátiles. Además, tiene 4 servidores físicos localizados en el Centro de Cómputos del Centro Gubernamental Minillas.

Los recursos asignados al DACO provienen de resoluciones conjuntas del presupuesto general y de fondos especiales estatales. Para los años fiscales del 2019-20 al 2021-22, el presupuesto del DACO ascendió a \$13,512,000, \$13,308,000 y \$13,497,000, respectivamente.

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

El DACO cuenta con una página en Internet a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: www.daco.pr.gov. Esta página provee información acerca de la entidad y de los servicios que presta.

COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA

Mediante correo electrónico del 21 de enero de 2022, remitimos un borrador de informe con tres hallazgos para comentarios del Hon. Edan Rivera Rodríguez, secretario. El secretario contestó mediante carta del 7 de febrero de 2022.

Luego de evaluar sus comentarios y la evidencia incluida, determinamos eliminar dos hallazgos, ya que se establecieron las medidas correctivas

² De acuerdo con el *Informe de Transición*, emitido el 15 de octubre de 2020 por la entonces secretaria de Asuntos del Consumidor, para fortalecer el personal y agilizar los servicios, se consolidaron las oficinas regionales de San Juan y Bayamón.

pertinentes para corregir las situaciones comentadas en estos. El hallazgo que prevaleció se incluye en este *Informe*, así como algunos de los comentarios del secretario.

CONTROL INTERNO

La gerencia del DACO es responsable de establecer y mantener una estructura del control interno efectiva para proveer una seguridad razonable en el logro de lo siguiente:

- la eficiencia y eficacia de las operaciones
- la confiabilidad de la información financiera
- el cumplimiento de las leyes y la reglamentación aplicables.

Nuestro trabajo incluyó la comprensión y evaluación de los controles significativos para los objetivos de este *Informe*. Utilizamos dicha evaluación como base para establecer los procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de la estructura del control interno del DACO.

En el **Hallazgo** se comenta una deficiencia de control interno relacionada con las modificaciones al SIAC para cumplir con la *Ley 147-2019*, la cual no es significativa para los objetivos de la auditoría, pero merece que se tomen medidas correctivas.

La deficiencia comentada no contiene necesariamente todos los aspectos de control interno que pudieran ser situaciones objeto de hallazgo. Esto, debido a que dicha deficiencia fue identificada como resultado de la evaluación de las operaciones, los procesos, las actividades y los sistemas relacionados con los objetivos de la auditoría.

OPINIÓN Y HALLAZGO

Opinión cualificada

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones del DACO, en lo que concierne a los controles objeto de este *Informe*, se realizaron, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables; y que dichos controles eran efectivos. Esto, excepto por el **Hallazgo**, que se comenta a continuación.

Falta de modificaciones al SIAC para cumplir con la Ley 147-2019

Situación

La *Ley 147-2019, Ley de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad*, aprobada el 27 de septiembre de 2019, se establece que, como política pública del Gobierno de Puerto Rico, se debe garantizar que los procedimientos administrativos donde una de las partes sea una persona de la tercera edad³, se efectúen en forma rápida, justa y económica, y que asegure una solución equitativa en los casos bajo la consideración de las agencias.

En la *Ley* se establece que, cuando el reclamo de un querellante o promovente concierna a la salud, la seguridad o el bienestar de una persona de la tercera edad, la entidad tiene que comenzar el proceso dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que fue instada la querrela o reclamación. La designación del oficial examinador, la notificación de las partes y las órdenes iniciales, tales como señalamiento de mediación, conferencia con antelación a la vista, primera vista u otros, según corresponda, deberán hacerse dentro de dicho término. Además, establece que todo caso sometido a un procedimiento adjudicativo ante una agencia bajo esta *Ley* deberá ser resuelto dentro de un término estricto de 90 días, a partir de la radicación de la querrela.

También en la Sección 5 de dicha *Ley* se establece que, luego de su aprobación, cada entidad tenía 30 días para incluir en sus reglas o reglamentos, de ser necesario, procedimientos adjudicativos conforme a las disposiciones incluidas en esta.

Para presentar una querrela en el DACO, el ciudadano puede utilizar la página en Internet o un formulario⁴ que se entrega en una de las oficinas regionales. El DACO utiliza el SIAC para el registro, el manejo y la documentación de

³ Según definición en la sección 3(c) de la *Ley 147-2019*, son las personas de 67 años o más.

⁴ Los formularios están disponibles en la página en Internet.

las consultas, querellas y multas. A través de este sistema el consumidor puede enviar consultas, confidencias, y reclamaciones; hacer búsquedas del estatus de las querellas y consultar sobre multas de infractores.

El examen de dichas operaciones reveló que, al 16 de agosto de 2021, no se habían realizado modificaciones al SIAC para que incluyera un campo de información que permitiera identificar que el querellante era una persona de la tercera edad (67 años o más), y así poder cumplir con lo establecido en la *Ley 147-2019*.

Criterio

Lo comentado es contrario a lo establecido en la sección 5 de la *Ley 147-2019*.

Efecto

La situación comentada no facilita el cumplimiento del proceso para las querellas presentadas por las personas de la tercera edad (67 años o más) de acuerdo con lo establecido en la *Ley*.

Causa

El oficial principal de informática atribuyó la situación comentada a la falta de tiempo para el análisis de la situación y a los recientes eventos, tales como los temblores y la pandemia.

Comentarios de la Gerencia

El secretario nos indicó lo siguiente:

En el DACO, para asegurar que toda persona que quiera acogerse a los beneficios de la Ley Núm.147, pueda hacerlo, añadimos un campo adicional en los formularios de presentación de querellas. [...]

En lo que respecta al Sistema Integrado de Asuntos del Consumidor (SIAC), actualmente nos encontramos en el proceso de evaluación de propuestas para hacer los cambios correspondientes al programa. [...]

Véase la Recomendación.

RECOMENDACIÓN**Al secretario de Asuntos del Consumidor**

Asegurarse de que el oficial principal de informática cumpla con realizar el análisis correspondiente para determinar la posibilidad de incluir, en el SIAC, un campo que permita identificar a los querellantes de 67 años o más, o de utilizar los campos de la información de identificación del querellante que están disponibles en el sistema. Además, se debe modificar el formulario para radicar una querrela y la reglamentación correspondiente con la situación identificada, e informar a los consumidores la disponibilidad de estos.

APROBACIÓN

A los funcionarios y a los empleados del DACO, les exhortamos a velar por el cumplimiento de la ley y la reglamentación aplicables, y a promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo. Les agradecemos la cooperación que nos prestaron durante nuestra auditoría.

Oficina del Contralor de Puerto Rico

Aprobado por:



ANEJO**DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
OFICINA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA****FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Hon. Edan Rivera Rodríguez	Secretario	16 feb. 21	29 oct. 21
Lcda. María F. Vélez León	Subsecretaria	16 feb. 21	29 oct. 21
Sr. Edgardo Cotto Gómez	Secretario Auxiliar de Gerencia y Recursos Humanos	16 feb. 21	29 oct. 21
Sr. Efraín Huertas Muñiz	Oficial Principal de Informática	16 feb. 21	29 oct. 21

MISIÓN

Fiscalizar las transacciones de la propiedad y de los fondos públicos, con independencia y objetividad, para determinar si se han realizado de acuerdo con la ley, y atender otros asuntos encomendados.

Promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo.

PRINCIPIOS PARA LOGRAR UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE EXCELENCIA

La Oficina del Contralor, a través de los años, ha identificado principios que ayudan a mejorar la administración pública. Dichos principios se incluyen en la *Carta Circular OC-18-19* del 27 de abril de 2018, disponible en nuestra página en Internet.

QUERELLAS

Las querellas sobre el mal uso de la propiedad y de los fondos públicos pueden presentarse, de manera confidencial, personalmente o por teléfono al (787) 754-3030, extensiones 2801 o 2805, o al 1-877-771-3133 (sin cargo). También se pueden presentar mediante el correo electrónico querellas@ocpr.gov.pr o mediante la página en Internet de la Oficina.

INFORMACIÓN SOBRE LOS INFORMES DE AUDITORÍA

En los informes de auditoría se incluyen los hallazgos significativos determinados en las auditorías. En nuestra página en Internet se incluye información sobre el contenido de dichos hallazgos y el tipo de opinión del informe.

La manera más rápida y sencilla de obtener copias libres de costo de los informes es mediante la página en Internet de la Oficina.

También se pueden emitir copias de los mismos, previo el pago de sellos de rentas internas, requeridos por ley. Las personas interesadas pueden comunicarse con el administrador de documentos al (787) 754-3030, extensión 3400.

INFORMACIÓN DE CONTACTO*Dirección física:*

105 Avenida Ponce de León
Hato Rey, Puerto Rico
Teléfono: (787) 754-3030
Fax: (787) 751-6768

Internet:

www.ocpr.gov.pr

Correo electrónico:

ocpr@ocpr.gov.pr

Dirección postal:

PO Box 366069
San Juan, Puerto Rico 00936-6069