

INFORME DE AUDITORÍA TI-23-04 8 de marzo de 2023



Municipio de San Juan
Sistemas de Información
Computadorizados
(Unidad 5470 - Auditoría 15556)



Contenido

OPINIÓN	2
OBJETIVOS	2
HALLAZGOS	4
1 - ATRASO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA INTERFAZ DEL SISTEMA DE MULTAS ELECTRÓNICAS CON UN MÓDULO DE MULTAS UTILIZADO POR EL MUNICIPIO Y, DEFICIENCIAS RELACIONADAS CON LA UTILIZACIÓN Y EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO PORTÁTIL PARA EMITIR LAS MULTAS ELECTRÓNICAS	4
2 - DEFICIENCIAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN DE LAS CUENTAS DE ACCESO DEL SISTEMA DE ERP UTILIZADO POR EL MUNICIPIO	9
RECOMENDACIONES	12
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	13
COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA	14
CONTROL INTERNO	14
ALCANCE Y METODOLOGÍA	14
ANEJO 1 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DEL MUNICIPIO DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	16
ANEJO 2 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LEGISLATURA MUNICIPAL DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	17
ANEJO 3 - METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA ENCUESTA [HALLAZGO 1-B.]	18

A los funcionarios y a los empleados del Municipio, 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.

Aprobado por:



Oficina del Contralor de Puerto Rico

Hicimos una auditoría de tecnología de información del Municipio de San Juan (Municipio) a base de los objetivos de auditoría establecidos; y 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*.

Este es el primer informe y contiene dos hallazgos del resultado del examen que realizamos de los objetivos de auditoría. El mismo está disponible en nuestra página en Internet: www.ocpr.gov.pr.

Opinión

Cualificada

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones del Municipio objeto de este *Informe* se realizaron, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicable; excepto por los **hallazgos 1 y 2**.

Objetivos

General

Determinar si las operaciones de los sistemas de información computadorizados del Municipio se realizaron de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables.

Específicos

1 - En el proceso de implementación del sistema de multas electrónicas ¹ , el Municipio se aseguró de que, conforme a lo estipulado en los contratos y lo establecido en el Artículo 2.005 (a) al (e) de la <i>Ley 107-2020, Código Municipal</i> , según enmendada ² , entre otros:		
a. ¿Recibió los servicios para la integración de este sistema con el sistema de multas del Municipio?	No	Hallazgo 1-a.1)
b. ¿Recibió los equipos portátiles, estos funcionaban adecuadamente y eran utilizados por los funcionarios designados por el Municipio?	No	Hallazgo 1-a.2)

¹ Sistema utilizado para el registro y procesamiento de las multas manuales y electrónicas expedidas por la Policía Municipal, por infracciones de la *Ley 22-2000, Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico*, según enmendada, y de las órdenes municipales relacionadas.

² Aprobada el 14 de agosto de 2020 y derogó la *Ley 81-1991*. Este *Código* se creó para integrar, organizar y actualizar las leyes que disponen sobre la organización, la administración y el funcionamiento de los municipios.

<p>2 - Relacionado con las facturas presentadas para pago, entre el 20 de agosto de 2020 y el 5 de noviembre de 2021, ¿se pagó a la compañía conforme al porcentaje de retribución establecido en los contratos otorgados, a los artículos 2.089 y 2.090 de la <i>Ley 107-2020</i>; y al Artículo 3.A de la <i>Ley 237-2004, Ley para establecer parámetros uniformes en los procesos de contratación de servicios profesionales o consultivos para las agencias y entidades gubernamentales del ELA</i>, según enmendada?</p>	Sí	No se comentan hallazgos
<p>3 - ¿Los accesos otorgados a los usuarios de los módulos “Compras”, “Finanzas”, “IVU”, “Patentes”, “Presupuesto” y “Recursos Humanos” del sistema de Enterprise Resource Planning^{3,4} (ERP), utilizado por el Municipio, corresponden a las funciones realizadas por estos, y se documentan y mantienen actualizados, conforme a lo establecido en la <i>OSI-NP-04, Normas y Procedimientos para el Control de Accesos Físicos y Lógicos de los Sistemas de Información</i>, aprobado el 21 de octubre de 2021 por el director de la Oficina de Sistemas de Información (OSI), y la <i>Carta Circular 140-16, Normas Generales sobre la Implantación de los Sistemas, Compra de Equipos y Programas y Uso de la Tecnología de Información para los Organismos Gubernamentales</i>, entre otros?</p>	No	Hallazgo 2

³ Un sistema de ERP es un modelo de solución integrada que permite administrar las actividades comerciales diarias, como contabilidad, adquisiciones, gestión de proyectos, gestión de riesgos y cumplimiento, y operaciones de la cadena de suministro. Además, puede incluir programas para la gestión del rendimiento empresarial, que ayudan a planificar, presupuestar, predecir e informar sobre los resultados financieros de una organización.

⁴ Este sistema era utilizado en el Municipio para manejar las transacciones de contabilidad, activos fijos, compras, cuentas a pagar y a cobrar, las recaudaciones por concepto de patentes, IVU y multas, y de recursos humanos y nómina, entre otras.

Hallazgos

1 - Atraso en la implementación de la interfaz del sistema de multas electrónicas con un módulo de multas utilizado por el Municipio y, deficiencias relacionadas con la utilización y el funcionamiento del equipo portátil para emitir las multas electrónicas

Crterios

Cláusulas 3.2.1 y 3.2.2 del contrato
 Capítulo 4.2, *Business Process Controls del Federal Information Systems Controls Audit Manual (FISCAM)*⁵ [Apartado a.]
 Artículo 2.005(a) de la *Ley 107-2020*
 [Apartados a. y b.]

Los sistemas de información deben ser diseñados para que los procesos sean automatizados y estandarizados y asegurar una intervención manual mínima durante el procesamiento de la información.

Además, es deber de los directores de las unidades administrativas planificar y organizar el trabajo, dirigir, coordinar y supervisar las funciones y actividades bajo su responsabilidad; coordinar las acciones y operaciones de su unidad con las funciones de otras dependencias, en la misma actividad; y establecer sistemas de control que permitan verificar el cumplimiento cuantitativo y cualitativo de los programas, los proyectos y las actividades relacionadas con estos.

El 19 de septiembre de 2018 el Municipio otorgó a una compañía un contrato, con vigencia de 10 años, para obtener equipo, adiestramientos y la administración del sistema de multas electrónicas, diseñado para el uso del Municipio. El objetivo de esta implementación era mejorar la eficiencia administrativa del Municipio mediante un sistema que permitiera mantener un registro electrónico a tiempo real de las infracciones y que facilitara la integración de los sistemas computadorizados del Municipio.

Mediante la cláusula *III. Servicios Contratados* de este contrato⁶, la compañía se comprometió a:

- Proveer, instalar y configurar el sistema para la emisión, el cobro y el procesamiento de las multas por violaciones a la *Ley 22-2000*, según enmendada, y las órdenes municipales relacionadas; y agilizar el proceso de cobro de multas
- Integrar el sistema electrónico de multas con el sistema de multas existente en el Municipio y con el sistema de multas del Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP)

⁵ El *FISCAM* utiliza las guías emitidas por el National Institute of Standards and Technology.

⁶ En la *Solicitud de Propuestas para un Sistema de Multas Computadorizados (Solicitud de Propuestas)* preparada por el Municipio se estableció que la Oficina de Finanzas Municipales interesaba contratar los servicios de una compañía que proveyera y administrara un sistema para la emisión electrónica de multas por infracciones a las ordenanzas municipales y a la *Ley 22-2000, Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico*, según enmendada. Este sistema sería utilizado por la Policía Municipal y el Departamento de Finanzas, y debía generar multas electrónicas, mantener un registro digital de las multas emitidas, permitir el pago al momento de estas multas, e integrarse con el sistema utilizado por el Municipio, entre otras funciones. Además, el equipo portátil debía proveer para el registro electrónico de la infracción y transmisión por tecnología inalámbrica a nivel central con 100% de cobertura en el Municipio, la batería principal debía proveer 10 horas de servicio y una batería de soporte interno recargable con tiempo de retención de 20 minutos, y las impresoras portátiles debían permitir la impresión de las multas en papel térmico.

- Adiestrar a los funcionarios designados sobre el uso del sistema
- Proveer, a tiempo real, informes y estadísticas de las multas emitidas, pagadas y no cobradas
- Proveer 240 computadoras portátiles (*handheld*), impresoras y licencias; y el servicio de mantenimiento preventivo del equipo y de reparación o reemplazo en 72 horas, entre otros.

El contrato establece que la retribución⁷ a la compañía sería a razón del 40% del total de multas, electrónicas o manuales, que sean cobradas y expedidas por la Policía Municipal, a través del sistema, objeto de este contrato.

También, mediante este contrato el Municipio se comprometió a que la Policía Municipal haría uso del equipo para expedir los boletos de multas de tránsito. En caso de que se evidenciara que injustificadamente no se utilizaba dicho equipo, el Municipio sería responsable de reembolsar la inversión total realizada sujeto a una depreciación de 10 años.

Entre el 5 de febrero de 2019 y el 26 de marzo de 2021, el Municipio otorgó las enmiendas de la A a la D⁸ de este contrato. Mediante la enmienda B⁹, otorgada el 15 de julio de 2020, se acordó con la compañía reducir la entrega de equipo portátil, impresoras y licencias a 185 unidades, entre otros.

El Municipio también contaba con un módulo de multas del sistema de ERP¹⁰ que era utilizado para registrar el cobro de las multas y el pago a la compañía que proveía los servicios del sistema de multas electrónicas.

⁷ Para aclarar lo estipulado en la cláusula de retribución del contrato, se enmendó la disposición en dos ocasiones. En la enmienda A, otorgada el 5 de febrero de 2019, se acordó pagar los servicios contratados, a razón de un 40% del total de multas cobradas expedidas por la Policía Municipal, a través del equipo/sistema objeto del contrato. En la enmienda B, otorgada el 15 de julio de 2020, se estipuló pagar los servicios contratados, a razón de un 40% del total de las multas manuales expedidas a partir del 15 de julio de 2020, y de todas las multas electrónicas cobradas y expedidas por la Policía Municipal, cuyos datos han sido registrados por el personal de la compañía contratada y se han generado electrónicamente, a través del equipo/sistema, objeto del contrato.

⁸ Mediante la enmienda C, otorgada el 15 de julio de 2020, se acordó que el Municipio registraría las multas emitidas manualmente hasta el 14 de julio de 2020; y que pagaría al contratista el 40% del total de las multas electrónicas expedidas por la Policía Municipal y por las multas manuales registradas por la compañía a partir del 15 de julio de 2020. Además, mediante la enmienda D, otorgada el 26 de marzo de 2021, se acordó añadir partidas presupuestarias para el pago del contrato para los próximos años fiscales y aclarar que la cantidad total sería \$10,000,000 aproximados.

⁹ Se aclaró que la compañía debía proveer el personal y el equipo necesario para registrar en el sistema los boletos manuales expedidos por la Policía Municipal y que la vigencia del contrato sería hasta el 30 de junio de 2030.

¹⁰ El sistema de ERP fue implementado en el 1999 y el módulo de multas desde el 2007.

Efectos

No permitía al Municipio mejorar la eficiencia administrativa relacionada con el proceso de emisión y cobro de las multas, que era uno de los objetivos esperados de la implementación del sistema de multas electrónicas.

Además, no permitía a la Oficina de Finanzas Municipales agilizar los procesos para la verificación de los importes que facturaba la compañía por concepto de las multas registradas y cobradas por el Municipio. **[Apartado a.]**

Causa

La directora de Finanzas Municipales nos informó que no se había completado el proceso de evaluación de los sistemas y de los procesos que permitirán la interconexión entre estos.

[Apartado a.]

Efecto

Se privó a los policías designados de un equipo que contara con la capacidad funcional y tecnológica necesaria para emitir las multas electrónicas.

[Apartado b.]

El examen realizado de los servicios ofrecidos por la compañía para la integración del sistema de multas electrónicas con el módulo de multas del sistema de ERP, y la entrega, la utilización, y el funcionamiento de los equipos portátiles (*handheld* e impresoras) recibidos por la Policía Municipal para la emisión de las multas, reveló las siguientes deficiencias:

- a. Entre el 7 de febrero y el 17 de marzo de 2022, la gerente de estudios y desarrollo de la Oficina de Sistemas de Información (OSI), un ayudante administrativo de la División de Servicios Administrativos y la gerente de la compañía nos informaron que el sistema de multas electrónicas no hacía interfaz con el sistema de ERP utilizado por el Municipio. Luego de tres años y seis meses de otorgado el contrato¹¹, que aún estaba vigente, el Municipio no se aseguró de que la compañía integrara estos sistemas conforme a la cláusula 3.2.2 del contrato. Según la propuesta presentada por la compañía, se desarrollaría un API¹² para aplicar pagos e indagar multas, mediante transmisión diaria, semanal o mensual, conforme a la necesidad del Municipio. Esta interfaz era necesaria para facilitar el proceso de validación de todas las facturas que presentaba la compañía y que realiza el personal del área de Boletos, adscrita a la Oficina de Finanzas Municipales. Al 23 de febrero de 2022, para verificar las facturas presentadas para pago por la compañía y que incluían el informe *Paid Fines in Municipality*, este personal seleccionaba al azar solo algunas de las multas incluidas en este informe y las comparaba manualmente con la información de las multas cobradas que estaba incluida en el *Registro Diario de Recibos de Multas - Supervisor* producido por el sistema de ERP.
- b. Entre el 24 de enero y el 10 de febrero de 2022, encuestamos a 45 policías municipales **[Anejo 3]** que tenían un equipo portátil asignado y fueron adiestrados en el mismo. Determinamos las siguientes deficiencias relacionadas con el uso y funcionamiento del equipo:

Causa: El Municipio no le requirió a la compañía y esta no proveyó el mantenimiento preventivo requerido para el buen funcionamiento del equipo portátil. Tampoco había actualizado el sistema con los artículos contemplados en las ordenanzas municipales. **[Apartado b.]**

¹¹ Tiempo transcurrido entre el 19 de septiembre de 2018 que se otorgó el contrato y el 17 de marzo de 2022 que finalizó nuestro examen.

¹² Siglas de Application Program Interface, que es un conjunto de protocolos, rutinas, funciones o comandos programados que facilitan la interacción de servicios entre distintos sistemas o aplicaciones.

- 1) Veinte policías (44%) no utilizaban el equipo portátil para emitir las multas por infracciones a la *Ley 22-2000*, según enmendada, o a las ordenanzas municipales. De estos, 11 nos informaron que no realizaban tareas relacionadas con el proceso de emitir estas multas, 1 no era ágil en el uso del equipo portátil y 8 confrontaban problemas técnicos con este equipo, tales como, problemas con la señal de internet, agotamiento de la batería, dificultades con la impresora para imprimir los boletos y artículos de las ordenanzas que no estaban configurados en los equipos portátiles.
- 2) Doce policías (27%) que utilizaban los equipos portátiles confrontaban problemas técnicos, tales como problemas con la señal de internet y la duración de la batería.

Causa: El Municipio no consideró las tareas realizadas por los policías como criterio para participar en los adiestramientos sobre el uso del equipo portátil y la asignación de este.

[Apartado b.1]

Efecto

La asignación de equipo a personal que no realizaba las funciones de emitir multas puede afectar la disponibilidad de este para los policías que realizaban esta función y disminuir el uso del equipo entregado por la compañía. Esto pudiera exponer al Municipio a una penalidad conforme a la dispuesto en el contrato.

[Apartado b.1]

Comentarios de la gerencia

En septiembre de 2020, la Oficina de Sistemas de Información del Municipio, el [...] y [...] realizaron las gestiones necesarias para que los boletos cobrados por [...] los fondos se registraran en las cuentas del Municipio de San Juan. La segunda parte de esta interfaz corresponde a [...], Policía Municipal y Sistemas de Información, y comprende en lo que resume el hallazgo que se provea al Municipio un archivo de los boletos cobrados en su sistema y tenga una conexión con el Sistema de ERP utilizado por el Municipio, lo cual está en gestiones con el Departamento de Sistemas de Información del Municipio e [...], desde abril de 2022. *[sic]*

La responsabilidad de la Oficina de Finanzas es que no puede realizar el pago de las facturas hasta que se complete la interfaz, puesto que no puede evidenciar un registro de todas las multas generadas y de los pagos recibidos a nombre de EL MUNICIPIO, el cual deberá ser certificado por el Comisionado de la Policía Municipal o su Representante Autorizado, esto constituiría evidencia de que los servicios se prestaron a los fines de cobro de la compensación acordada.

[sic] **[Apartado a.]**

El Departamento de Policía y Seguridad Pública (Departamento) impartirá instrucciones para que se escriba una misiva al suplidor solicitando de manera inmediata la entrega de un inventario y la asignación de cualquier máquina lista para ser asignada al personal designado.

De igual forma, se solicitará de forma inmediata, el mantenimiento de los equipos, la conexión a internet, baterías con la capacidad de tiempo estipulada y las

impresoras funcionando adecuadamente, según estipula el contrato vigente; asimismo, se solicitará que los equipos estén actualizados a todas las ordenanzas aplicables. [sic]

De otra parte, el Departamento corroborará con el inventario que provea la compañía, los policías que tienen asignado el equipo y verificará que se haga uso de este equipo según el adiestramiento recibido. Además, se le exigirá al proveedor que entregue los equipos faltantes junto al adiestramiento. [sic]

[Apartado b.]

—*alcalde*

Durante mí primer cuatrienio como alcaldesa, nos percatamos que no había acuerdo vigente del Sistema conocido como David entre el Municipio de San Juan y el DTOP para el registro de multas y para que se transfirieran al Municipio los fondos correspondientes a las mismas. A tales efectos se realizaron todas las gestiones necesarias para activar este acuerdo y recuperar el dinero producto de las multas correspondientes al Municipio de San Juan (MSJ) que se encontraban en las arcas de Hacienda. [sic]

En el Segundo cuatrienio de mí administración, se determinó implantar un sistema novel de registro electrónico de multas en el cual al momento de emitir dicha multa el oficial concedía el boleto y lo registraba simultáneamente, haciendo uso de un equipo electrónico portátil. En aquel momento entendimos que dicho sistema era nuevo en Puerto Rico por lo cual su implantación podría requerir tiempo de prueba que a su vez alargara el estimado del tiempo de implantación de dicho sistema. [sic]

En principio, este sistema sería más eficiente, reduciría errores y sería más transparente para el ciudadano o ciudadana. Todo esto, sin añadir costo al presupuesto municipal toda vez que se pagaría de un % de los recaudos recibidos por conceptos de multas tramitadas por la compañía contratada. [sic]

Como es de conocimiento público, ese segundo cuatrienio se vio plagado de retos impredecibles como lo fueron los huracanes Irma y María, el impacto en las finanzas municipales de las políticas de la Junta de Supervisión Fiscal, los dos terremotos – que aunque su mayor impacto fue en los pueblos del sur - no dejaron de tener un impacto en la actividad económica en la Capital y por supuesto el manejo de la pandemia del COVID-19. Todos estos elementos pudieron tener efecto en la implantación de dicho sistema novel. Además, imprevistos de carácter técnicos pudieron

haber impactado el calendario estimado para la implantación del sistema. [sic]

Los detalles de lo antes mencionado, debe constar en los expedientes municipales, por lo que la administración actual debe poder suplir los mismos incluyendo memorandos, correos electrónicos, cartas y/o cualquier otra comunicación relacionada a esta situación. [sic] **[Apartado a.]**

—*exalcaldesa*

2 - Deficiencias relacionadas con la administración y la documentación de las cuentas de acceso del sistema de ERP utilizado por el Municipio

La información y los programas de aplicación utilizados en las operaciones de las entidades gubernamentales, incluidos los municipios, deben tener controles de acceso para su utilización, de manera que solamente el personal autorizado pueda ver los datos necesarios o usar las aplicaciones (o la parte de las aplicaciones) que necesita. Estos controles deben incluir mecanismos de autenticación y autorización.

Además, al otorgar estos privilegios, la persona responsable de los datos de un proceso debe considerar cuidadosamente si el acceso otorgado conlleva realizar transacciones sensitivas o posibles conflictos en la segregación de funciones. Los accesos otorgados se deben revisar periódicamente para determinar si prevalecen y son apropiados. También los administradores de las cuentas deben inactivar o eliminar aquellas que pertenezcan a empleados que cesaron sus funciones o a contratistas que ya no trabajan o mantienen relación contractual con el municipio.

El sistema de ERP, utilizado por el Municipio para manejar las transacciones contables, contaba al 31 de agosto de 2021 con 370 usuarios activos que tenían asignados un total de 1,443 niveles de responsabilidad (*responsability name*¹³). Los usuarios realizaban transacciones de acuerdo con los privilegios de acceso asignados a cada *responsability name*, tales como, *PAT-Recaudador* o *Recaudador de Patentes*¹⁴, *Técnico de Cuentas por Pagar*¹⁵, *PRS-Presupuesto-Depto*¹⁶, *Contratos Profesionales*¹⁷, *Property Manager Super User*¹⁸, transacciones relacionadas con el IVU o los recursos humanos y la nómina, entre otras.

Recomendaciones 1 a la 3

Criterio

Política ATI-003, Seguridad de los Sistemas de Información, de la Carta Circular 140-16

Criterio

Capítulo 4.1, *Application Level General Controls* del FISCAM **[Apartados a. al c.]**

¹³ Nombre utilizado para referirse al rol o responsabilidad asignado al usuario y que le permitirá a este realizar las tareas asociadas a su perfil de derecho o privilegios.

¹⁴ Utilizado para la recaudación de patentes.

¹⁵ Permite el registro y preintervención de facturas.

¹⁶ Permite el registro de la petición presupuestaria del departamento.

¹⁷ Permite registrar y dar mantenimiento a las órdenes de servicios profesionales.

¹⁸ Es un superusuario del módulo de propiedad. Esto es, se le permite ejercer toda función en este módulo.

Criterio

Secciones 3. y 4. de las *Normas y Procedimientos para el Control de Accesos Físicos y Lógicos de los Sistemas de Información (OSI-NP-04)*
[Apartados a. al d.]

Para asegurar el buen uso y el debido acceso a los sistemas de información, el Municipio estableció el procedimiento *OSI-NP-04*. Mediante este se establece que, para solicitar un acceso a los módulos de Finanzas, Compras, IVU, Patentes, Presupuesto, y Recursos Humanos del sistema de ERP, el director del departamento donde labora el empleado solicitante debe completar un formulario en el cual se documenten los privilegios de acceso otorgados y autorizados. En la OSI, el administrador de sistemas de oficina y el técnico de servicio al usuario reciben y revisan que los formularios estén completados y los refieren al director de la OSI para su aprobación. Una vez aprobados, el administrador de sistemas financieros de la OSI utiliza estos formularios para la creación y la modificación de las cuentas de acceso y de los privilegios correspondientes. Este también es responsable de remover los accesos que correspondan y de conservar archivados los formularios, una vez las cuentas de acceso han sido creadas. Además, la Oficina de Recursos Humanos debe enviar semanalmente un correo electrónico a la OSI que incluya una lista de terminación de empleados para que se desactiven las cuentas en la red. El director de la OSI es responsable de verificar periódicamente las carpetas de seguridad y los accesos con el fin de validar que las cuentas de acceso estén configuradas según corresponda.

Efectos

Puede propiciar que personas no autorizadas accedan a información mantenida en los sistemas computadorizados del Municipio y puedan hacer uso indebido de esta. También puede propiciar la comisión de irregularidades y la alteración por error o deliberadamente de los datos contenidos en el sistema de ERP sin que puedan ser detectados a tiempo para fijar responsabilidades. **[Apartados a. al c.]**

Causas

No existe una comunicación efectiva entre los departamentos y el administrador de sistemas financieros de la OSI para la reevaluación periódica de los accesos otorgados y la notificación inmediata del cese de servicios y cambios en funciones. **[Apartados a. y b.]**

El examen realizado, entre el 29 de octubre de 2021 y el 28 de febrero de 2022, sobre la documentación de las autorizaciones de acceso y los privilegios otorgados a una muestra de 49 cuentas de acceso activas del sistema de ERP del Municipio, reveló lo siguiente:

- a. Al 17 de febrero de 2022, no se había desactivado la cuenta de acceso de una excontratista que ofreció servicios, mediante una agencia de empleo, en la oficina de récords de cementerios¹⁹. Según nos informó la subdirectora de Operaciones y Ornato, el contrato fue cancelado en febrero de 2021. Esta cuenta tenía permiso de *PAT-Recaudador*, a pesar de haber transcurrido aproximadamente un año desde la fecha en que cesó su prestación de servicios en el Municipio.
- b. Entre el 29 de octubre y el 16 de diciembre de 2021, 11 de las 49 cuentas de acceso examinadas como muestra contaban con privilegios asociados a responsabilidades que, según informaron los usuarios²⁰, no eran necesarias para realizar las funciones que tenían asignadas.

Estos accesos estaban relacionados con la recaudación de patentes e IVU; el registro y mantenimiento de las órdenes de servicios profesionales; el registro y la preintervención de facturas; la supervisión del módulo de propiedad; la creación de contribuyentes; las gestiones de cobro de las deudas de patentes e IVU; y las consultas sobre las

¹⁹ Esta oficina estuvo adscrita al Departamento de Desarrollo Económico y Turismo y a la fecha de nuestra auditoría estaba adscrita al Departamento de Operaciones y Ornato.

²⁰ Los usuarios proveyeron esta información mediante cuestionarios, pantallas y confirmaciones recibidas entre el 7 de diciembre de 2021 y el 28 de febrero de 2022. Además, obtuvimos la lista de usuarios el 29 de octubre de 2021.

órdenes de compra, las patentes, los pagos y las transacciones especiales de patentes y de los informes del módulo de contabilidad, entre otros.

- c. Existían dos cuentas de usuario que tenían asignadas responsabilidades en los módulos de Recursos Humanos y Finanzas que les permitía realizar tareas que resultan conflictivas, según se indica:
- 1) Un analista de Recursos Humanos, asignado al área de Nombramientos y Cambios, fue autorizado desde el 25 de enero de 2001 para, entre otras tareas, registrar y dar mantenimiento a los récords de los empleados, mediante una cuenta de acceso que permanecía activa al 10 de diciembre de 2021 y contaba con privilegios en la responsabilidad *US HRMS Manager*. El 1 de febrero de 2022, el analista indicó que esta responsabilidad también le permitía efectuar el procesamiento de la nómina, lo cual no formaba parte de sus funciones y resultaba conflictivo con el privilegio para crear y dar mantenimiento al récord del empleado. El procesamiento de la nómina era responsabilidad del personal de Nómina, que estaba adscrito a la Oficina de Recursos Humanos.
 - 2) Una contadora²¹ tenía acceso a la responsabilidad *US Payroll Manager*²² al 8 de diciembre de 2021. El 2 de febrero de 2022 la usuaria informó que este privilegio le permitiría añadir empleados nuevos, tarea que no responde a las funciones que realiza y le corresponde realizar al personal del área de Nóminas de Recursos Humanos. Además, el 12 de enero de 2022 a esta contadora la transfirieron al área de Nóminas de la Oficina de Finanzas para, entre otras tareas, registrar comprobantes de pago y descuentos de nómina de los empleados, lo cual resulta conflictivo con la creación de empleados.
- d. El 17 de noviembre de 2021 el director de la OSI no nos suministró para examen la documentación de la autorización de los accesos otorgados a dos usuarios del sistema de ERP. Además, los formularios de *Solicitud de Acceso* de 14²³ usuarios de este sistema no incluían la autorización para acceder a los privilegios de acceso para las responsabilidades asignadas y utilizadas por estos.

Comentarios de la gerencia

Actualmente, la Oficina de Sistemas de Información hace el ejercicio de enviar a las oficinas el archivo de usuarios activos por módulos; esto, para la depuración de cuentas. Estos archivos son enviados a los directores de la Oficina de Gerencia y Presupuesto-MSJ, Oficina de Finanzas

²¹ La cuenta de acceso de la contadora se comenta también en el **apartado b.**

²² Los formularios *Solicitud de Acceso al Módulo de Finanzas*, y que fueron provistos a nuestros auditores el 16 de noviembre de 2021, no documentaban la solicitud y autorización de la responsabilidad *US Payroll Manager*.

²³ De estos 14 casos, 6 se comentan en el **apartado b.**; 1 en el **apartado c.1)**; y 1 en el **apartado c.2)**.

Causas

Los directores de departamentos no habían completado el proceso de recertificar las cuentas de acceso de los usuarios. **[Apartados a. al c.]**

El administrador de sistemas financieros indicó que en la Oficina de Recursos Humanos no se ha realizado un ejercicio de validación de los privilegios asignados a los *responsability names* del módulo de Recursos Humanos. **[Apartado c.]**

Efecto

Se privó al Municipio de la evidencia requerida de las autorizaciones para otorgar, modificar o cancelar los accesos y privilegios a los usuarios. Esto, de ser requerido para fijar responsabilidades en caso de alguna irregularidad. **[Apartado d.]**

Causas

El administrador de sistemas financieros no cumplió con el control de archivo de formularios, requerido por la *OSI-NP-04* y no se aseguró de contar con documentación que evidencie quién autorizó las responsabilidades asignadas y utilizadas por 14 usuarios. **[Apartado d.]**

Municipales, Oficina de Sistemas de Información y a la Oficina de Administración de Recursos Humanos y Relaciones Laborales. [sic]

De otra parte, el pasado 17 de noviembre se envió un correo electrónico donde atiende la solicitud señalada en el Hallazgo.

—*alcalde*

Recomendaciones 1 y 4

Consideramos la alegación del alcalde, pero determinamos que lo comentado en el **apartado d.** de este **Hallazgo** prevalece. Esto, debido a que la evidencia presentada por el Municipio mediante el correo electrónico ya había sido considerada por los auditores y no documentaba que esta situación fue corregida.

Recomendaciones

Al director de la Oficina de Gerencia y Presupuesto

1. Ver que la Oficina de Gerencia Municipal se asegure de que el Municipio cumpla con el *Plan de Acción Correctiva* establecido por esta Oficina. **[Hallazgos 1 y 2]**

Al alcalde

2. Asegurarse de que el comisionado de seguridad pública, la subadministradora de gerencia gubernamental y la directora de la Oficina de Finanzas Municipales realicen las gestiones necesarias para que la compañía que provee el sistema de multas electrónicas complete la evaluación de los sistemas y procesos, y provea, conforme a lo estipulado en el contrato vigente, una interfaz que permita la conexión de este sistema con el sistema de ERP utilizado por el Municipio. **[Hallazgo 1-a.]**
3. Impartir instrucciones para que el comisionado de seguridad pública o el personal en quien este delegue:
 - a. Asigne el equipo portátil al personal designado a emitir multas electrónicas. **[Hallazgo 1-b.1]**
 - b. Requiera a la compañía contratada que, conforme a lo estipulado en el contrato:
 - 1) Ofrezca mantenimiento al equipo portátil entregado al Municipio para que este cuente con la capacidad necesaria para la conexión al servicio de Internet, la batería provea energía durante el tiempo acordado, las impresoras funcionen adecuadamente y se actualice la programación para que incluya todas las ordenanzas municipales aplicables, entre otros. **[Hallazgo 1-b.]**
 - 2) Brinde el adiestramiento necesario para que la policía municipal utilice efectiva y ágilmente el equipo portátil asignado. **[Hallazgo 1-b.1)]**
4. Asegurarse de que la subadministradora de gerencia gubernamental:
 - a. Solicite al director de la OSI que provea a los directores de las oficinas de Gerencia y Presupuesto, Finanzas Municipales, Sistemas de Información y Administración de Recursos Humanos y Asuntos Laborales una lista de los usuarios activos en cada módulo del Sistema de ERP. Una vez provista, requiera a estos directores que la evalúen e informen al administrador de sistemas financieros de la OSI aquellas cuentas y privilegios de acceso que requieren ser actualizadas, conforme a las funciones realizadas por estos usuarios. Además, que notifiquen inmediatamente cualquier cambio en las responsabilidades o cese de servicio de los usuarios del sistema de ERP. **[Hallazgo 2-a. al c.]**

- b. Vea que el director de la OSI se asegure de que:
- 1) El administrador de sistemas financieros de la OSI:
 - a) Evalúe los accesos otorgados a las cuentas de usuarios comentadas en el **Hallazgo 2-a. y c.** y elimine los accesos otorgados a la excontratista y los que resultan conflictivos.
 - b) Se asegure de que actualice los privilegios de acceso de los usuarios del sistema de ERP conforme a la información que reciba de los directores de cada oficina y periódicamente los verifique para asegurarse de que están correctos. **[Hallazgo 2-b.]**
 - c) Mantenga archivada la documentación de las autorizaciones de acceso de los usuarios del sistema de ERP y se asegure de actualizar los formularios de *Solicitud de Acceso* de los 14 usuarios comentados en el hallazgo para que incluyan la autorización de todos los privilegios asignados. **[Hallazgo 2-d.]**
 - 2) Verifique periódicamente las carpetas de seguridad y los accesos con el fin de validar que las cuentas de acceso estén configuradas según corresponda. **[Hallazgo 2-a. y c.]**

Información sobre la unidad auditada

El Municipio es una entidad del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico con personalidad jurídica. Sus operaciones se rigen por la *Ley 107-2020, Código Municipal de Puerto Rico*, según enmendada, aprobada el 14 de agosto de 2020²⁴; y por el *Reglamento para la Administración Municipal de 2016*. Este fue aprobado el 19 de diciembre de 2016 por el entonces comisionado de Asuntos Municipales y comenzó a regir el 17 de enero de 2017²⁵.

El Municipio tiene plenas facultades ejecutivas y legislativas en cuanto a su jurisdicción. Es una entidad jurídica con carácter permanente. Además, tiene existencia y personalidad legal independientes de las del Gobierno Estatal. Su finalidad es el bien común local y la atención de asuntos, problemas y necesidades colectivos de sus habitantes.

El sistema gubernamental está compuesto por dos poderes: el Ejecutivo y el Legislativo. El alcalde, como funcionario ejecutivo, ejerce las funciones administrativas, y es electo cada 4 años en las elecciones generales de Puerto Rico. La Legislatura Municipal ejerce las funciones legislativas y está compuesta por 17 miembros, quienes también son electos en dichas elecciones.

Los **anejos 1 y 2** contienen una relación de los funcionarios

principales del Municipio y de la Legislatura Municipal que actuaron durante el período auditado.

Para ofrecer sus servicios, el Municipio cuenta con las siguientes dependencias: Arte y Cultura; Cumplimiento y Planificación Ambiental; Desarrollo Económico y Turismo; Desarrollo Social Comunitario; Diseño Urbano y Desarrollo de Proyectos; Desarrollo Integral de las Mujeres; Manejo de Emergencias y Administración de Desastres; Operaciones y Ornato; Permisos; Planificación y Ordenación Territorial; Policía y Seguridad Pública; Recreación y Deportes; Salud; Sistema Educativo Municipal Integrado; y Vivienda.

La estructura organizacional del Municipio, la componen, además, las oficinas del Alcalde; Administración de Recursos Humanos y Relaciones Laborales; Asuntos Legales; Auditoría Interna; Finanzas Municipales; Gerencia y Presupuesto; Prensa, Comunicaciones y Protocolo; Secretaría Municipal; Servicios al Ciudadano; y Sistemas de Información.

La OSI se creó como una unidad administrativa de apoyo a la Rama Ejecutiva del Municipio. Las funciones de esta oficina las supervisa un director, quien es designado por el alcalde y confirmado por la legislatura municipal. El director le responde a la subadministradora de gerencia gubernamental.

Para ofrecer los servicios relacionados con la dirección general, el estudio y desarrollo de sistemas y de servicio al usuario, la OSI cuenta con un director y 22 empleados.

²⁴ Para los años 2018 al 2020, las operaciones del Municipio se regían por la *Ley 81-1991, Ley de Municipios Autónomos de Puerto Rico*, según enmendada.

²⁵ Este derogó el *Reglamento para la Administración Municipal* del 18 de julio de 2008. Además, mediante la *Ley 81-2017* se transfirieron las funciones de la Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales (OCAM) a la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

El Municipio cuenta con los servicios de un consultor experto en tecnología, contratado para el sistema de ERP utilizado por el Municipio y mantenía un contrato con una compañía que proveía el sistema de multas electrónicas.

Además, el Municipio contaba con 15 servidores físicos y 78 virtuales y 3,171 computadoras.

El presupuesto aprobado del Municipio para los años fiscales del 2019-20 al 2021-22, ascendió a \$627,209,868, \$627,630,907 y \$670,033,933, respectivamente.

En estos años fiscales, a la OSI se le aprobó un presupuesto de \$3,514,727, \$3,717,529 y \$3,558,004, respectivamente.

El Municipio cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: www.sanjuan.pr. Esta página provee información acerca de los servicios que presta dicha entidad.

Comunicación con la gerencia

Mediante correo electrónico del 17 de octubre de 2022, remitimos el borrador de este informe al Hon. Miguel A. Romero Lugo, alcalde, y el 18 de octubre la situación comentada en el **Hallazgo 1-a.** a la Sra. Carmen Yulín Cruz Soto, exalcaldesa. En el referido borrador se incluyeron los detalles sobre las situaciones comentadas.

Mediante correo electrónico del 1 de noviembre, la señora Cruz Soto remitió sus comentarios, los cuales se consideraron en la redacción final de este *Informe* y se incluyen en el **Hallazgo 1.**

El alcalde Romero Lugo contestó²⁶ mediante carta del 28 de noviembre de 2022.

Control interno

La gerencia del Municipio 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 esta

auditoría. 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 Municipio.

En el **Hallazgo 2** se comentan deficiencias de controles internos significativas, dentro del contexto de los objetivos de nuestra auditoría, identificadas a base del trabajo realizado.

Las deficiencias comentadas no contienen necesariamente todos los aspectos de control interno que pudieran ser situaciones objeto de hallazgo. Esto, debido a que dichas deficiencias fueron identificadas como resultado de la evaluación de las operaciones, los procesos, las actividades y los sistemas relacionados con los objetivos de la auditoría.

Alcance y metodología

La auditoría cubrió del 19 de septiembre de 2018 al 18 de marzo de 2022. En algunos aspectos se examinaron transacciones 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 la 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, empleados, un consultor y a la gerente de la compañía contratada; inspecciones físicas; exámenes y análisis de informes y de documentos generados por la

entidad auditada o por fuentes externas; y pruebas y análisis de procedimientos de control interno y de otros procesos.

²⁶ El 1 de noviembre de 2022, mediante correo electrónico, la directora de auditoría interna, en representación del alcalde, solicitó prórroga para remitir sus comentarios y se le concedió la misma hasta el 16 de noviembre.

Al realizar esta auditoría, utilizamos las disposiciones del contrato, las *Normas y Procedimientos para el Control de Accesos Físicos y Lógicos de los Sistemas de Información (OSI-NP-04)* y las políticas establecidas en la *Carta Circular 140-16*. Para las áreas que no estaban consideradas en la reglamentación mencionada, utilizamos como mejor práctica las guías establecidas en el *Federal Information Systems Controls Audit Manual (FISCAM)*²⁷, emitido por el GAO. Aunque al Municipio no se le requiere cumplir con dichas políticas y guías, entendemos que estas representan las mejores prácticas en el campo de la tecnología de información.

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

Además, evaluamos la confiabilidad de los datos de multas registradas y pagadas, relacionados con los importes facturados entre el 20 de agosto de 2020 y el 5 de noviembre de 2021, incluidos en los siguientes archivos e informes:

- archivo de pagos *MSJ-AP-Check Register Facturas Inf Contable Auditores* obtenido del sistema de ERP utilizado por el Municipio y que contiene las transacciones de pago realizadas por el Municipio a los proveedores, mediante cheques y transferencias electrónicas
- archivo *SJBoletos* que incluía las multas (manuales o electrónicas) registradas en el sistema electrónico de multas
- informe *Paid Fines in Municipality* que acompaña las facturas de la compañía, presentadas para pago al Municipio, y que detallan las multas registradas en el sistema electrónico de multas y son pagadas al Municipio
- archivo *Registro Diario de Recibos de Multas – Supervisor* que incluía las multas pagadas por los ciudadanos, a través de la Colecturía Municipal y quedaban registradas en el sistema de ERP utilizado por el Municipio.

Como parte de dicha evaluación, entrevistamos a los funcionarios con conocimiento de los sistemas y de los datos, realizamos pruebas electrónicas para detectar errores evidentes de precisión e integridad y revisamos la documentación e información existente sobre los datos y

el sistema que los produjo. Determinamos que los datos eran suficientemente confiables para este *Informe*.

²⁷ El *FISCAM* utiliza las guías emitidas por el National Institute of Standards and Technology.

Anejo 1 - Funcionarios principales del Municipio durante el período auditado

NOMBRE	PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Hon. Miguel A. Romero Lugo	Alcalde	11 ene. 21	18 mar. 22
Sra. Carmen Yulín Cruz Soto	Alcaldesa	19 sep. 18	31 dic. 20
Sr. Alberto R. Escudero Morales	Vicealcalde ²⁸	19 ene. 21	18 mar. 22
Sra. Esperanza Ruiz Ríos	Administradora de la Ciudad ^{29,30}	19 sep. 18	30 dic. 20
Lcda. Elvira Cancio Lugo	Subadministradora ³¹	10 feb. 21	18 mar. 22
Sr. Eduardo Vergara Agostini	Subadministrador	15 oct. 18	31 dic. 20
Lcdo. Héctor Rivera Nazario	"	19 sep. 18	31 dic. 20
Tcnl. José J. García Díaz	Comisionado de Seguridad Pública	16 ene. 21	18 mar. 22
Cnl. José L. Caldero López	"	19 sep. 18	31 dic. 20
Sr. Martín Jiménez Morales	Director de Sistemas de Información	11 ene. 21	18 mar. 22
Sr. Javier Robles Pérez	" ³²	2 ene. 20	31 dic. 20
Sra. Ana María Delgado Cotto	Directora de Finanzas Municipales ³³	19 sep. 18	18 mar. 22
Sra. Rina Crespo Rodríguez, MPA	Directora de Administración de Recursos Humanos	11 ene. 21	18 mar. 22
Lcda. Marta Vera Ramírez	"	19 sep. 18	7 ene. 21
Sra. Amarillys Silver Rodríguez	Directora de Auditoría Interna ³⁴	24 feb. 21	18 mar. 22
CPA Zuleika Feliú Padilla	"	19 sep. 18	31 dic. 20

²⁸ El puesto estuvo vacante del 19 de septiembre de 2018 al 18 de enero de 2021.

²⁹ Del 19 de septiembre de 2018 al 1 de enero de 2020, supervisó la OSI.

³⁰ El puesto estuvo vacante del 1 de enero de 2021 al 18 de marzo de 2022.

³¹ La clase de subadministrador no es una clase exclusiva o específica de Gerencia Gubernamental, la cual incluye a las oficinas de Sistemas de Información y Finanzas Municipales, entre otras. Durante el período del 15 de octubre de 2018 al 31 de diciembre de 2020 se designaron dos subadministradores que asistían en la supervisión a la Administradora de la Ciudad y al Vicealcalde. Para el período del 1 de enero al 18 de enero de 2021, no se designó algún supervisor para dirigir el área de Gerencia Gubernamental. Del 19 de enero al 9 de febrero del 2021, el vicealcalde estuvo a cargo de la supervisión de esta área.

³² El puesto estuvo vacante del 19 de septiembre de 2018 al 1 de enero de 2020.

³³ Ocupó este cargo interinamente entre el 1 de enero y el 16 de mayo de 2021.

³⁴ El puesto estuvo vacante del 1 de enero al 23 de febrero de 2021.

Anejo 2 - Funcionarios principales de Legislatura Municipal durante el período auditado

NOMBRE	PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Hon. Gloria I. Escudero Morales	Presidenta	11 ene. 21	18 mar. 22
Hon. Marco Antonio Rigau Jiménez	Presidente	19 sep. 18	10 ene. 21
Lcda. Gladys A. Maldonado Rodríguez	Secretaria	11 ene. 21 ³⁵	18 mar.22
Lcda. Natalie Kerr Giannoni	"	1 abr. 19	10 ene. 21 ³⁶
Lcda. Carmen E. Arraiza González	"	19 sep. 18	31 mar. 19

³⁵ Del 27 de diciembre de 2021 al 7 de enero de 2022, la Lcda. Vanessa Y. Jiménez Cuevas fungió como secretaria interina.

³⁶ Accidentalmente asumió la presidencia de la sesión inaugural de la legislatura entrante, celebrada el 11 de enero de 2021.

Anejo 3 - Metodología utilizada para la encuesta [Hallazgo 1-b.]

Para evaluar la utilización del equipo portátil, provisto por la compañía contratada en los adiestramientos ofrecidos a los policías municipales, realizamos una encuesta telefónica sobre su participación en los adiestramientos y la utilización de este equipo, necesario para el registro y el procesamiento de las multas en el E-Ticket Police System. Además, para identificar las situaciones que afectaban su uso.

Mediante la encuesta, confirmamos lo siguiente:

- La participación en el adiestramiento
- La utilización o no de las *handhelds* para expedir las multas
- Las dificultades, si alguna, confrontadas con el equipo.

Recibimos respuestas, entre el 24 de enero y el 10 de febrero de 2022, de 45 policías municipales encuestados, los cuales estaban adscritos a la Casa Alcaldía; las unidades Canina, Chatarra, Impacto y Tránsito; y a los cuarteles de Condado, Cupey, San Juan, Hato Rey Este y Oeste, Puerto Nuevo, Río Piedras y Santurce.

En el desarrollo de la encuesta, tomamos medidas para garantizar la precisión y confiabilidad de las respuestas; esto, para asegurar que las preguntas fueran claras, exhaustivas e imparciales, y para minimizar la carga a los encuestados.



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


Dichos principios se incluyen en la Carta Circular OC-18-19 del 27 de abril de 2018 y este folleto.



QUERELLAS

Apóyenos en la fiscalización de la propiedad y de los fondos públicos.


 1-877-771-3133 | (787) 754-3030, ext. 2803 o 2805



 querellas@ocpr.gov.pr



Las querellas sobre el mal uso de la propiedad y de los fondos públicos pueden presentarse, de manera confidencial, personalmente, por correo o teléfono o mediante correo electrónico. Puede obtener más información en la página de Internet de la Oficina, sección Queréllese.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

 105 Avenida Ponce de León Hato Rey, Puerto Rico

 PO Box 366069 San Juan, Puerto Rico 00936-6069

 (787) 754-3030  (787) 751-6768

 www.ocpr.gov.pr  ocpr@ocpr.gov.pr

SÍGANOS

Le invitamos a mantenerse informado a través de nuestra página de Internet y las redes sociales.

