JUNTA DE SÍNDICOS
DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RETIRO
DE LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO Y LA JUDICATURA

Estado Libre Asociado de Puerto Rico

OFICINA DE AUDITORÍA

Informe de Auditoría OA-10-06
6 de octubre de 2009

EVALUACIÓN DE LOS CENTROS DE ORIENTACIÓN DE MAYAGUEZ Y COMERÍO

Período Auditado: 18 de diciembre de 2005 al 31 de diciembre de 2007

CONTENIDO

Página

Información sobre la unidad auditada 1

Responsabilidad de la gerencia 2

Alcance y metodología 2

Opinión 3

Contenido de los hallazgos 3

Comunicaciones a la gerencia 4

Comentarios de la gerencia 4

Agradecimiento 4

Hallazgos:

1 - Ausencia de estudios para determinar la necesidad de establecer Centros de Orientación en Mayagüez y Comerío 5

2 - Ausencia de procedimientos para realizar funciones en los Centros de Orientación 10

3 - Falta de actualización del procedimiento relacionado al trámite de correspondencia 12

4 - Violación al reglamento de procedimiento adjudicativo del Sistema 12

5 - Estadísticas presentadas por funcionarios del Sistema demuestran escasas visitas de clientes al Centro de Orientación en Comerío 14

Anejo 1-A Puestos reclutados a la fecha del examen para operar en los Centros de Orientación de Mayagüez y Comerío 18

Anejo 1-B Análisis de Solicitudes y Documentos Recibidos en el Centro de Orientación de Mayagüez 19

Anejo 1-C Análisis de Solicitudes Recibidas en el Centro de Orientación de Comerío 22

Anejo 1-D Análisis de Clientes Atendidos a través de Visitas o Llamadas a los Centros de Orientación de Mayagüez y Comerío 23

Anejo 2 Funcionarios principales que actuaron durante el período de la auditoría ... 24

OFICINA DE AUDITORIA

6 DE OCTUBRE DE 2009

Al Presidente de la Junta de Síndicos de la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura:

Se realizó una auditoría correspondiente a las operaciones y servicios que se ofrecen en los Centros de Orientación de la Administración de los Sistemas de Retiro establecidos en el Municipio de Mayagüez y Comerío. Esto para determinar si las mismas se efectuaron de acuerdo con la ley y reglamentación aplicable. La auditoría se realizó basada en la facultad conferida mediante el Estatuto de la Oficina de Auditoría, aprobado por la Junta de Síndicos el 23 de febrero de 2006.

INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA

Se establecieron Centros de Orientación en el Municipio de Mayagüez y Comerío con el propósito de fortalecer la prestación de servicios que se ofrecen a los participantes y pensionados del Sistema. Entre los servicios que se ofrecen está la radicación de solicitudes para pensiones, préstamos, servicios complementarios, reembolso de aportaciones, estado de cuenta, transferencias de aportaciones, acreditación de servicios no cotizados, beneficios por muerte y para la preparación de certificaciones. Además, ofrecen orientación relacionada con pensiones, préstamos, beneficios por muerte, plan médico, coordinación de pensión, aumentos de pensión, recibo de documentos, fechas del pago y bono, entre otros. Estos Centros de

Orientación tienen como misión proveerle un servicio más rápido y accesible a los participantes y pensionados del Sistema. Este es el primer informe relacionado con las operaciones de los Centros de Orientación de Mayagüez y Comerío.

RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

Con el propósito de lograr una administración eficaz, regida por principios de calidad, la gerencia de toda entidad gubernamental, entre otras cosas, es responsable de:

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. Apoyar la función de auditoría interna para que la misma sea eficaz;
3. Cumplir con los requisitos impuestos por agencias reguladoras;
4. Adoptar un plan estratégico para las operaciones;
5. Mantener 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 sus oficinas de auditoría interna y de la Oficina del Contralor de Puerto Rico, además de atender las recomendaciones de los auditores externos y;
9. Cumplir con la Ley de Ética Gubernamental.

ALCANCE Y METODOLOGÍA

La auditoría cubrió del 18 de diciembre de 2005 al 31 de diciembre de 2007. El examen se realizó de acuerdo con las normas de auditoría gubernamental generalmente aceptadas, en lo que concierne a los aspectos financieros y del desempeño o ejecución. Se efectuaron las pruebas consideradas necesarias de acuerdo con las circunstancias.

Para efectuar la auditoría se utilizó la siguiente metodología:

- Entrevistas a funcionarios, empleados, coordinadores, participantes y pensionados;
- Análisis de información de procedimientos de control y otros procesos;
- Examen y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada y;
- Análisis de información suministrada por fuentes del Sistema.

OPINIÓN

Las pruebas se efectuaron a través de flujogramas, expedientes de retiro y solicitudes de servicios y beneficios de participantes de diferentes entidades gubernamentales. En éstas se demuestran que las operaciones realizadas en los Centros de Orientación, Oficina de Comunicaciones, División de Transporte y Correspondencia, Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Sistema y patronos participantes se realizaron en acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables, excepto por los hallazgos que se detallan en el Anejo 1.

CONTENIDO DE LOS HALLAZGOS

Los hallazgos están presentados basándose en 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	Hechos encontrados en una fase de la auditoría indicativos de que no se cumplió con uno o más criterios.
Criterio	Marco de referencia para evaluar una situación. Es principalmente una ley, reglamento, carta circular, memorando, procedimiento, norma de control interno, norma de sana administración, principio de contabilidad generalmente aceptado, opinión de un experto o juicio del auditor.
Efecto	Lo que significa, real o potencialmente, no cumplir con el criterio.

Causa	Razón fundamental por la cual ocurrió la situación.
Comentarios de la Gerencia	Cuando ello lo amerita, al final del hallazgo se incluye información sobre la contestación de la gerencia con respecto a los asuntos señalados.
Recomendación	Sugerencia o acción a seguir para corregir la situación señalada o para prevenir que ocurran situaciones similares.

COMUNICACIONES A LA GERENCIA

El borrador de este informe se sometió para comentarios al Sr. Héctor M. Mayol Kauffmann, Administrador Interino del Sistema y al Sr. Carlos R. Ortiz López, Director del Centro de Orientación mediante comunicación del 19 de junio de 2009. Este informe final se tramitó mediante comunicación del 6 de octubre de 2009.

COMENTARIOS DE LA GERENCIA

En carta del 21 de septiembre de 2009, el Sr. Carlos Rubén Ortiz López, Director del Centro de Orientación del Sistema, sometió sus comentarios sobre las situaciones señaladas en el borrador de informe.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a los funcionarios y empleados del Centro de Orientación del Municipio de Mayagüez y Comerío. Además, a empleados del Centro de Orientación del Sistema por toda la cooperación que nos brindaron durante nuestra auditoría.

Edwin Mercado Brignoni
Auditor General

HALLAZGOS

Hallazgo 1 - Ausencia de estudios para determinar la necesidad de establecer Centros de Orientación en Mayagüez y Comerío

Situación El Administrador del Sistema estableció Centros de Orientación en el Municipio de Mayagüez y Comerío sin que mediara un estudio donde se determinara lo siguiente:

- Necesidad de ofrecer orientación y recibir solicitudes de préstamos y otros documentos de participantes y pensionados en estos Centros de Orientación;
- Coordinadores de Asuntos para Retiro que visitarían estos Centros de Orientación para radicar las solicitudes de beneficios de participantes;
- Disponibilidad y efectividad de la transportación pública para llegar un participante, pensionado o coordinador a dichos Centros de Orientación;
- Facilidades de estacionamiento;
- Días que tomaría enviar el expediente o documentos recibidos en el Centro de Orientación de Mayagüez o Comerío al Centro de Orientación del Sistema;
- Población de participantes y pensionados en el municipio y pueblos colindantes que podrían utilizar el servicio donde se establecería dicho Centro de Orientación;
- Costo de operar cada Centro de Orientación (como salarios, beneficios marginales, equipo, alquiler del local, gastos de electricidad, agua, teléfono y materiales, entre otros); y
- Dificultades que podría confrontar económicamente el Sistema con la apertura de estos Centros de Orientación.

Criterio

En la Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, conocida como "Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico", se dispone en el Artículo 2, Incisos (b) y (e), lo siguiente:

> "Artículo 2. – Declaración de Política.
>
> La política del Estado Libre Asociado de Puerto Rico en relación con el control y la contabilidad de los fondos y propiedad pública se declara ser:
>
> (a)...
>
> (b) que la contabilidad del gobierno 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 ejecución del presupuesto, y constituya un control efectivo sobre los ingresos, desembolsos, fondos, propiedad y otros activos del gobierno; ...
>
> (c)...
>
> (e) que exista el control previo de todas las operaciones del gobierno; que dicho control previo se desarrolle dentro de cada dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo para que así sirva de arma efectiva al jefe de la dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado..."

Por otro lado, las normas de control interno requieren la realización de estudios previos que eviten el gasto excesivo e innecesario de fondos públicos.

Efecto La apertura de estos Centros de Orientación sin la debida realización de un estudio previo, provocó lo siguiente:

- La creación de 18 puestos regulares de los cuales trece habían sido cubiertos a la fecha de auditoría a pesar de la mal estrecha situación económica que atraviesa el Sistema. Estos puestos que fueron cubiertos representan un gasto anual adicional aproximadamente de $384,853.08[1] para el Sistema (Véase Anejo 1-A);

- Se obtuviera equipo en el Centro de Orientación de Mayagüez a un costo de $36,260.00 según información provista por su Gerente. No obstante, el costo del equipo obtenido en el Centro de Orientación de Comerío, según provisto por la División de Seguridad, Propiedad y Suministro fue de $23,196.00. Sin embargo, señalamos que esta última información del costo de equipo no incluye todo el inventario que obtuvo el Centro de Comerío (como archivos, sillas para visitantes, módulos y televisión, entre otros);

- Se estableciera el Centro de Orientación en Comerío cuando este Municipio no cuenta con una transportación pública adecuada para llegar desde sus pueblos colindantes. Esto según fue determinado de entrevistas realizadas a clientes que visitaron dicho Centro de Orientación;

- No se estableciera por escrito el acuerdo llegado por el alquiler del local entre el Sistema y los municipios donde se ubican dichos Centros de Orientación;

- La escasa visita de clientes y coordinadores de asuntos para retiro al Centro de Orientación de Comerío. Estos últimos fueron consultados e indicaron que prefieren llevar los

[1] Esta cantidad ($384,853.08) no incluye otros gastos de beneficios marginales como el día del cumpleaños, licencias de vacaciones, enfermedad, funerales y educativas, entre otras.

expedientes directamente al Sistema porque es más rápido y que, además, pueden realizar otras gestiones en agencias de gobierno (como AEELA).

La apertura de Centros de Orientación sin la debida realización de estudios crea un impacto económicamente negativo para el Sistema. Dicha ausencia de estudios permite el gasto desmedido en el Sistema lo que acelera se quede sin fondos para cumplir con sus obligaciones como requiere la ley.

Causa

Los funcionarios concernientes no realizaron un estudio que impidiera el gasto excesivo e innecesario en el establecimiento de Centros de Orientación fuera del Sistema.

Comentarios de la Gerencia

El período que cubre esta auditoría es 18 de diciembre de 2005 al 31 de diciembre de 2007. La apertura de la Oficina de Mayaguez se llevó a cabo en diciembre de 2005 y la Oficina de Comerío en junio de 2007. Es pertinente mencionar que a la fecha de culminación de esta auditoría, diciembre 2007, la Oficina de Mayaguez llevaba operando dos (2) años y la Oficina de Comerío seis (6) meses. La fecha en que se emite la contestación a esta auditoría es agosto de 2009.

Comentarios a la recomendación núm. 1: Al presente, se emiten informes con data estadística que miden los servicios que se ofrecen, no solo en los Centros de Mayaguez y Comerío sino en los restantes Centros de Orientación ubicados en los pueblos de Humacao y Carolina para evaluar el impacto que tienen las mismas a nuestra población de participantes y pensionados en términos de servicios y accesibilidad. Para ello, se elabora mensualmente informes detallados sobre los servicios por conceptos ofrecidos así como el público recibido por zona geográfica.

Comentarios a la recomendación núm. 2: De la información estadística disponible y evaluada sobre las operaciones de los Centros de Orientación de la ASR se determinó, entre otras

cosas, que el volumen de participantes que visitan el Centro de Orientación de Comerío durante el año fiscal 2008-2009 fue de 3,096 personas. En comparación a los restantes Centros, Comerío fue la oficina regional que menos visitas atendió durante dicho año. Es por esto que la Administración refirió a la Junta de Síndicos esta situación en reunión de 10 de septiembre de 2009. En dicha reunión la Junta resolvió cerrar las operaciones del referido Centro al 30 de septiembre de 2009. El personal será reubicado en otras áreas de trabajo de la ASR.

Comentarios a la recomendación núm. 3: De la información estadística disponible y evaluada sobre las operaciones del Centro de Orientación de Mayaguez se determinó, entre otras cosas, que el volumen de participantes que visitan el Centro de Orientación de Mayaguez durante el año fiscal 2008-2009 fue de 15,713 personas. En comparación a los restantes Centros, Mayaguez fue la oficina regional que más visitas atendió durante dicho año. Es importante destacar que la visión de la Administración de los Sistemas de Retiro es la de simplificar y acercar más los servicios a los participantes del Sistema. Al presente se evaluan los procesos organizacionales dirigidos a, entre otras cosas, maximizar la eficiencia con la que se prestan los servicios. Los Centros de Orientación juegan un papel importante para lograr esta meta institucional

Determinación Final

Se estudiaron los comentarios hechos por la Gerencia y el Hallazgo 1 prevalece.

Recomendación

<u>A la Administradora del Sistema</u>

1. Instruir, una vez se publique el informe, a que se realicen estudios para determinar si las finanzas del Sistema permiten que dichos Centros de Orientación se mantengan operando;

2. Eliminar el Centro de Orientación de Comerío y que se disponga de los empleados reclutados de la manera que se entienda más apropiada;

3. Reducir el número de empleados reclutados en el Centro de Orientación de Mayagüez.

Hallazgo 2 - Ausencia de procedimientos para realizar funciones en los Centros de Orientación

Situación

Durante el periodo de auditoría, se realizó una entrevista a la Directora de los Centros de Orientación del Sistema de Mayagüez y Comerío. En ésta se determinó que no cuenta con procedimientos escritos que precisen las funciones de los empleados para el cumplimiento de tareas en dichos Centros.

Criterio

El Reglamento Núm. 4930 del 22 de abril de 1993 y conocido como el "Reglamento General para la Concesión de Pensiones, Beneficios y Derechos" establece en su Regla 48, Inciso k, lo siguiente:

> "Regla 48 - Facultades y Deberes del Administrador.
>
> El Administrador estará encargado de poner en función y vigor las disposiciones de la Ley, garantizará su cumplimiento y dirigirá y supervisará toda actividad técnica y administrativa del Sistema. El Administrador, además, tendrá las siguientes facultades, funciones y obligaciones:
>
> a. ...
>
> k. Podrá implantar y emitir normas y procedimientos..."

Además, expresa en la Regla 51.3, lo siguiente:

> "Regla 51 - Formularios y Tablas.
>
> 51.1 ...
>
> 51.3 El Administrador preparará las ordenes administrativas y los procedimientos que sean necesarios para establecer las funciones, deberes y

obligaciones a ejecutarse en cada área, división u oficina de la Administración y para delimitar las responsabilidades de cada empleado o funcionario."

Por otro lado, en la Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, conocida como "Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico", se dispone en el Artículo 4, Inciso (f), lo siguiente:

"Artículo 4. – Diseño e intervención de la organización fiscal y los sistemas y procedimientos de contabilidad.

(a)...

(f) La organización fiscal que diseñe o apruebe el Secretario para las dependencias y entidades corporativas deberá proveer para que en el proceso fiscal exista una debida separación de funciones y responsabilidades que impida o dificulte la comisión de irregularidades, proveyendo, al mismo tiempo, para una canalización ordenada y rápida de las transacciones financieras. ..."

Efecto

La ausencia de procedimientos podría crear inconsistencia, atraso e inseguridad en las funciones que se realizan en el área de trabajo. Además, dicha ausencia podría permitir que las operaciones se efectúen de acuerdo al criterio de cada empleado, por lo que afectarían los objetivos establecidos por la Administración. También, podría crear dificultad para supervisar y fiscalizar las labores que realizan los empleados.

Causa

Los funcionarios responsables de preparar procedimientos para el desempeño de funciones relacionadas a los Centros de Orientación no cumplieron con el reglamento y ley antes citada.

Comentarios de la Gerencia

Cada Centro de Orientación cuenta con una estructura administrativa y operacional definida de acuerdo a las funciones correspondientes a cada puesto. Dichas operaciones se realizan de forma uniforme, de acuerdo a las tareas de cada empleado, en todos

los Centros de Orientación. Al presente, las operaciones de los Centros de Orientación no se realizan de acuerdo al criterio de cada empleado, como indica la auditoría.

Se solicita a la Oficina de Auditoría la evidencia utilizada para determinar que la ausencia de procedimientos permite que las operaciones se efectúen de acuerdo al criterio de cada empleado. La premisa utilizada es una subjetiva y especulativa por lo que se requiere que la Oficina de auditoría presente la documentación, evidencia o elementos que demuestren lo expresado en este hallazgo.

Determinación Final

Se examinaron los comentarios hechos por la Gerencia y el Hallazgo 2 prevalece.

Recomendación

A la Administradora del Sistema:

4. Instruir a la Directora del Centro de Orientación para que establezca procedimientos apropiados, si aún no se han hecho, que permitan uniformar las operaciones de los empleados en el área de trabajo.

Hallazgo 3 - Falta de actualización del procedimiento relacionado al trámite de correspondencia

Determinación Final

Se elimina el Hallazgo 3 del texto de este informe final, ya que el mismo no correspondía a la unidad auditada. El mismo será referido al área correspondiente en una intervención futura.

Hallazgo 4 - Violación al reglamento de procedimiento adjudicativo del Sistema

Situación

De 19 casos (solicitudes, expedientes y otros documentos) recibidos en el Centro de Orientación de Mayagüez durante el mes de diciembre de 2007, se observó que se tardaron de 3 a 15 días en ser radicados y controlados en el Centro de Orientación del Sistema (Véase Anejo 1-B). Por otro lado, el Centro de Orientación de Comerío, recibió 4 casos de solicitudes de beneficios durante diciembre de 2007 y se observó que se tardaron de 7 a 14 días en ser

radicados y controlados en el Centro de Orientación del Sistema (Véase Anejo 1-C).

Criterio

El Reglamento Num. 3936 del 12 de agosto de 1989, conocido como el "Reglamento de Procedimiento Adjudicativo de la Administración de los Sistemas de Retiro" dispone en la Regla 3, Inicio del Procedimiento, Inciso C, lo siguiente:

> "...La Oficina de Orientación remitirá la reclamación o solicitud al área o división que corresponda, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recibo."

También, el Reglamento General para la Concesión de Pensiones, Beneficios y Derechos, Núm. 4930 del 22 de abril de 1993, establece en su Regla 52.7, que:

> ".... El expediente y la solicitud serán referidos dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recibo al área correspondiente para ser trabajada..."

Efecto

La situación antes señalada provoca atrasos en el procesamiento de las solicitudes de servicios y beneficios lo cual afecta la imagen del Sistema. Además, permite que los Coordinadores de Asuntos para Retiro cercanos a los Centros de Orientación de Mayagüez y Comerío, tramiten las solicitudes de servicios y beneficios directamente al Centro de Orientación del Sistema.

Causa

La falta de coordinación entre funcionarios de la Oficina de Servicios Administrativos y del Centro de Orientación del Sistema evita que se tramiten los expedientes, solicitudes y otros documentos dentro de 24 horas como requieren los reglamentos. Esto causa que se incumpla con los reglamentos antes citados.

Comentarios de la Gerencia

Actualmente dicho plan está establecido y puesto en vigor en coordinación con la Oficina de Servicios Administrativos. El manejo de correspondencia a los Centros de Orientación se realiza de la siguiente manera; Se entrega y recoge correspondencia al Centro de Comerío,

Carolina y Humacao los días lunes, miercoles y viernes de cada semana. Se entrega y recoge correspondencia al Centro de Mayaguez los días martes y jueves de cada semana.

Determinación Final

Se analizaron los comentarios hechos por la Gerencia y el Hallazgo 4 prevalece.

Recomendación

A la Administradora del Sistema:

5. Impartir instrucciones al Director de la Oficina de Servicios Administrativos y a la Directora del Centro Orientación para que establezcan un plan para el manejo de la correspondencia en el Centro de Orientación de Mayagüez y Comerío.

Hallazgo 5 - Estadísticas presentadas por funcionarios del Sistema demuestran escasas visitas de clientes al Centro de Orientación en Comerío

Situación

Se examinaron estadísticas de agosto, septiembre y noviembre de 2007 presentadas por funcionarios del Sistema de los servicios ofrecidos a clientes que visitaron o llamaron al Centro de Orientación en Mayagüez y Comerío. En éstas se determinó lo siguiente (Véase Anejo 1-D):

En agosto de 2007:

- En el Centro de Orientación de Mayagüez se atendieron 2,989 clientes de los cuales 1,416 fueron atendidos a través de llamadas recibidas. No obstante, el Centro de Orientación en Comerío atendió 682 clientes de los cuales 304 fueron atendidos a través de llamadas recibidas[2].

[2] Cabe señalar que los servicios que más se ofrecieron fue información relacionadas a préstamos según reflejan las estadísticas. Esto ya que desde el 14 de septiembre de 2007 la Administración de los Sistema de Retiro comunicó mediante Cartas Circulares Núm. 2008-01 y 2008-02 un aumento de hasta $15,000 en la concesión de préstamos personales y $10,000 en préstamos de viajes culturales.

Para septiembre de 2007:

- En el Centro de Orientación de Mayagüez se atendieron 4,818 clientes de los cuales 2,781 fueron atendidos a través de llamadas recibidas. No obstante, el Centro de Orientación en Comerío atendió 1,823 clientes de los cuales 1,381 fueron atendidos a través de llamadas recibidas.

Para noviembre de 2007:

- En el Centro de Orientación de Mayagüez se atendieron 2,529 clientes de los cuales 1,112 fueron atendidos a través de llamadas recibidas. No obstante, el Centro de Orientación en Comerío atendió 1,823 clientes de los cuales 1,381 fueron atendidos mediante llamadas recibidas.

Criterio

La Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, conocida como "Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico", se dispone en el Artículo 2, Incisos (e), (f) y (g) lo siguiente:

"Artículo 2.-Declaración de Política

La política del Estado Libre Asociado de Puerto Rico en relación con el control y la contabilidad de los fondos y propiedad pública se declara ser:

(a)...

(e) que exista el control previo de todas las operaciones del gobierno; que dicho control previo se desarrolle dentro de cada dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo para que así sirva de arma efectiva al jefe de la dependencia, entidad corporativa o Cuerpo Legislativo en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado...

(f) que independientemente del control previo general que se establezca para todas las operaciones de cada rama del gobierno, los jefes de dependencias, entidades corporativas y Cuerpos Legislativos sean de primera instancia responsables

de la legalidad, corrección, exactitud, necesidad y propiedad de las operaciones fiscales que sean necesarias para llevar a cabo sus respectivos programas.

(g) que los gastos del gobierno se hagan dentro de un marco de utilidad y austeridad;"

Por otro lado, la Guía de Referencia "Uso, Control y Contabilidad" de la Oficina del Contralor de Puerto Rico de septiembre de 2006, establece en el Apartado 1, Información General Sobre la Propiedad, Inciso C, Responsabilidad, Núm. 2, lo siguiente:

"1. ...

2. Es indispensable que cuando la entidad gubernamental vaya a adquirir una propiedad exista una necesidad y tenga claro el uso que se le dará a ésta. Por lo tanto, cada entidad gubernamental debe determinar sus necesidades, planificar y programar las compras de propiedad para evitar que éstas sean extravagantes, excesivas e innecesarias."

Efecto

Las estadísticas presentadas durante la auditoría demuestran que un 44% a 76% de los clientes atendidos correspondieron a llamadas recibidas durante agosto, septiembre y noviembre de 2007. Esta situación provocó el gasto desmedido en equipo y personal reclutado innecesariamente.

Causa

Los funcionarios correspondientes no cumplieron con los debidos procesos de ley y guía de referencia antes mencionados. Tampoco velaron por los mejores intereses del Sistema debido a la situación precaria que presenta el Sistema en la actualidad.

Comentarios de la Gerencia

Comentarios a la recomendación núm. 1: De la información estadística disponible y evaluada sobre las operaciones de los Centros de Orientación de la ASR se determinó, entre otras cosas, que el volumen de participantes que visitan el Centro de Orientación de Comerío durante el año fiscal 2008-2009 fue de 3,096 personas. En comparación a los restantes Centros, Comerío fue la Oficina que menos visitas atendió durante dicho año. Es por esto que la

Administración refirió a la Junta de Síndicos esta situación en reunión de 10 de septiembre de 2009. En dicha reunión la Junta resolvió cerrar las operaciones del referido Centro al 30 de septiembre de 2009. El personal será reubicado en otras áreas de trabajo de la ASR.

Comentarios a la recomendación núm. 2: Es importante destacar que la visión de la Administración de los Sistemas de Retiro es la de simplificar y acercar más los servicios a los participantes del Sistema. Al presente se evalúan los procesos organizacionales dirigidos a maximizar la eficiencia con la que se prestan los servicios. Los Centros de Orientación juegan un papel importante para lograr esta meta institucional. Además, la ASR cuenta con dos Call Center a nivel central para atender las llamadas telefónicas y brindar asesoramiento a todos los participantes y pensionados de la ASR. En adición, la ASR contrató los servicios de la compañía ATENTO para la atención de llamadas telefónicas a toda nuestra clientela.

Determinación Final

Se examinaron los comentarios hechos por la Gerencia y el Hallazgo 5 prevalece.

Recomendación

A la Administradora del Sistema:

6. Impartir instrucciones para que se realicen estudios donde determinen si la condición financiera del Sistema permite que se continúe con las operaciones de estos Centros.

7. Se acogieron los argumentos de la Gerencia por lo que la recomendación 7 (9 en el borrador de informe) fue eliminada del texto de este informe final.

Centro de Orientación

Puestos reclutados a la fecha del examen para operar en los Centros de Orientación de Mayagüez y Comerío
Del 18 de diciembre de 2005 al 31 de diciembre de 2007

Descripción del Puesto	Cantidad de Puestos	Salario Mensual		Gasto Mensual de Nómina por Empleado				Total
				FICA	Aportación Patronal	Seguro Médico	Bono	
Gerente	2	$3,284.00	$6,568.00	$502.45	$609.18	$280.00	$183.34	$8,142.97
Gerente Auxiliar	2	3,069.00	6,138.00	469.56	569.30	280.00	183.34	7,640.20
Oficial de Orientación	1	2,384.00	2,384.00	182.38	221.12	140.00	91.67	3,019.17
Oficial de Orientación en Entrenamiento	5	1,298.00	6,490.00	496.49	601.95	700.00	458.35	8,746.79
Técnico en Administración de Sistemas II	1	1,236.00	1,236.00	94.55	114.64	140.00	91.67	1,676.86
Oficinista III	1	1,068.00	1,068.00	81.70	99.06	140.00	91.67	1,480.43
Oficinista I	1	969.00	969.00	74.13	89.87	140.00	91.67	1,364.67
Total	**13**	**$13,308.00**	**$24,853.00**	**$1,901.26**	**$2,305.12**	**$1,820.00**	**$1,191.71**	**$32,071.09**[3]

[3] El total de $32,071.09 es el gasto mensual de 13 empleados reclutados a la fecha del examen. Esto representa un gasto aproximado anual de $384,853.08. En este cómputo no se incluyen otros beneficios marginales a que tienen derecho como el día del cumpleaños, licencias de vacaciones y enfermedad, funerales y educativas, entre otras.

CENTRO DE ORIENTACION EN MAYAGÜEZ

Análisis de Solicitudes y Documentos Recibidos en el Centro de Orientación de Mayagüez
Del 6 al 26 de diciembre de 2007

	Nombre Seguro Social	Propósito	Fecha de Recibido en: Centro de Orientación Mayagüez	Fecha de Recibido en: Correo-División Transporte y Correspondencia	Días Transcurridos	Fecha Recibido Centro Orientación del Sistema	Días del Correo al Centro de Orientación	Fecha de Controlado en SABI	Días Centro Orientación del Sistema a SABI	Días Centro de Mayagüez a SABI
			A	B	(A+B)	C	(B+C)	D	(C+D)	(A+D)
1	Lissette Del C. Vargas xxx-xx-2419	Entregar Expediente	6 dic-07	No Indica	No Aplica	13 dic 07	No Aplica	No Existe	No Aplica	No Aplica
2	María D. Martínez xxx-xx-9466	Beneficio por Muerte	6 dic-07	No Indica	No Aplica	13 dic 07	No Aplica	2 ene 08	10	15
3	Wilfredo Estrella xxx-xx-4560	Entregar Expediente	12 dic-07	13-dic-07	1	13 dic 07	0	2 ene 08	10	11
4	Brunilda Velásquez xxx-xx-4827	Solicitud de Pensión	14-dic-07	No Indica	No Aplica	18 dic 07	No Aplica	2 ene 08	7	9
5	William Vélez Gerena xxx-xx-7814	Beneficio por Muerte	14-dic-07	No Indica	No Aplica	14 dic 07	No Aplica	2 ene 08	9	9
6	Pantaleón González xxx-xx-3182	Solicitud de Pensión	14-dic-07	No Indica	No Aplica	18 dic 07	No Aplica	2 ene 08	8	9
7	David Cancel xxx-xx-4072	Solicitud de Pensión	14-dic-07	No Indica	No Aplica	18 dic 07	No Aplica	2 ene 08	8	9
8	José Conty Cruz xxx-xx-8793	Entregar Documento	18-dic-07	No indica	No Aplica	19 dic 07	No Aplica	3 ene 08	7	8
9	Josefina Laureano xxx-xx-7235	Beneficio por Muerte	18-dic-07	No indica	No Aplica	19 dic 07	No Aplica	2 ene 08	6	7

Cont. Análisis de Solicitudes y Documentos Recibidos en el Centro de Orientación de Mayagüez

	Nombre Seguro Social	Propósito	Fecha de Recibido en:		Días Transcurridos	Fecha Recibido Centro Orientación del Sistema	Días del Correo al Centro de Orientación	Fecha Controlado en SABI	Días Centro Orientación del Sistema a SABI	Días Centro de Mayagüez a SABI
			Centro de Orientación Mayagüez	Correo-División Transporte y Correspondencia						
			A	B	(A+B)	C	(B+C)	D	(C+D)	(A+D)
10	Rafael H. Ortiz xxx-xx-3540	Solicitud de Pensión	18-dic-07	No Indica	No Aplica	19 dic 07	No Aplica	2 ene 08	6	7
11	Orien D. Ruiz xxx-xx-9056	Designación Beneficiarios	20-dic-07	No Indica	No Aplica	20 dic 07	No Aplica	2 ene 08	5	5
12	Genoveva Montalvo xxx-xx-3037	Beneficio por Muerte	20-dic-07	No Indica	No Aplica	26 dic 07	No Aplica	2 ene 08	3	5
13	Hernán Casiano xxx-xx-9628	Entregar Expediente	20-dic-07	No Indica	No Aplica	26 dic 07	No Aplica	2 ene 08	3	5
14	Isabel Seda xxx-xx-9505	Beneficio por Muerte	20-dic-07	No Indica	No Aplica	26 dic 07	No Aplica	2 ene 08	3	5
15	Modesto Morales xxx-xx-4220	Beneficio por Muerte	26-dic-07	27-dic-07	1	No tiene	No Aplica	2 ene 08	No Aplica	3
16	Ana L. Sanabría xxx-xx-1283	No Indica	26-dic-07	27-dic-07	1	27 dic 07	0	2 ene 08	2	3
17	Wilfredo Vázquez xxx-xx-0522	No Indica	26-dic-07	27-dic-07	1	27 dic 07	0	2 ene 08	2	3

Cont. Análisis de Solicitudes y Documentos Recibidos en el Centro de Orientación de Mayagüez

	Nombre Seguro Social	Propósito	Fecha de Recibido en:		Días Transcurridos	Fecha Recibido Centro Orientación del Sistema	Días del Correo al Centro de Orientación	Fecha de Controlado en SABI	Días Centro Orientación del Sistema a SABI	Días Centro de Mayagüez a SABI
			Centro de Orientación Mayagüez	Correo-División Transporte y Correspondencia						
			A	B	(A+B)	C	(B+C)	D	(C+D)	(A+D)
18	Radamés Caraballo xxx-xx-8165	Cambio de Dirección	26-dic-07	27-dic-07	1	27 dic 07	0	No Record	No Aplica	No Aplica
19	Pablo I. Vélez Baly xxx-xx-9407	Cambio de Dirección	26-dic-07	27-dic-07	1	27 dic 07	0	No Record	No Aplica	No Aplica

CENTRO DE ORIENTACION EN COMERÍO

Análisis de Solicitudes Recibidas en el Centro de Orientación de Comerío
Del 17 al 20 de diciembre de 2007

	Nombre Seguro Social	Propósito	Fecha de Recibido en: Centro de Orientación de Comerío	Fecha de Recibido en: Correo-División Transporte y Correspondencia	Días Transcurridos [4]	Fecha Recibido Centro Orientación del Sistema	Días del Correo al Centro de Orientación del Sistema	Fecha de Controlado en SABI	Días Centro Orientación del Sistema a SABI	Días Centro de Comerío a SABI
			A	B	(A+B)	C	(B+C)	D	(C+D)	(A+D)
1	Arsenio Pérez Guzmán xxx-xx-5428	Reembolso Aportación	18 dic 07	18 dic 07	0	21 dic 07	3	2 ene 08	4	7
2	Roberto Quiles Marrero xxx-xx-8186	Beneficio por Muerte	17 dic 07	18 dic 07	1	21 dic 07	3	2 ene 08	4	8
3	Antonio Santos Sánchez xxx-xx-1451	Beneficio por Muerte	20 dic 07	21 dic 07	1	26 dic 07	1	2 ene 08	3	5
4	Efraín López Rivera xxx-xx-0989	Estado de Cuenta	20 dic 07	21 dic 07	1	26 dic 07	1	16 ene 08	11	14

[4] Para determinar días transcurridos u otros solamente se consideraron laborables.

INFORMACIÓN DE ESTADÍSTICAS PRESENTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN
Análisis de Clientes Atendidos a través de Visitas o Llamadas a los Centros de Orientación de Mayagüez y Comerío
Del 1 de agosto al 30 de noviembre de 2007[5]

Mes	Centro de Orientación	
Agosto de 2007	**Mayagüez**	**Comerío**
Clientes atendidos mediante visitas al Centro	2,989	682
Clientes atendidos mediante llamadas al Centro	1,416	304
Por ciento de llamadas atendidas (llamadas / visitas)	47%	45%
Septiembre de 2007		
Clientes atendidos mediante visitas al Centro	4,818	1,823[6]
Clientes atendidos mediante llamadas al Centro	2,781	1,381
Por ciento de llamadas atendidas (llamadas / visitas)	58%	76%
Noviembre de 2007		
Clientes atendidos mediante visitas al Centro	2,529	1,823
Clientes atendidos mediante llamadas al Centro	1,112	1,381
Por ciento de llamadas atendidas (llamadas / visitas)	44%	76%

[5] La estadística referente a octubre de 2007 no fue entregado por los funcionarios correspondientes del Sistema para propósitos de auditoría.

[6] En la estadística de septiembre y noviembre de 2007 del Centro de Orientación de Comerío fue exactamente el mismo resultado de visitas y llamadas atendidas.

FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON DURANTE EL PERÍODO DE LA AUDITORÍA

Nombre del funcionario	Puesto	Período
Juan A. Cancel Alegría	Administrador	18 dic 2005 al 31 dic 2007
Adelina Ramos Meléndez	Directora del Área de Servicios al Participante	18 dic 2005 al 31 dic 2007
Myrna Soto Navedo	Directora del Centro de Orientación	18 dic 2005 al 31 dic 2007