



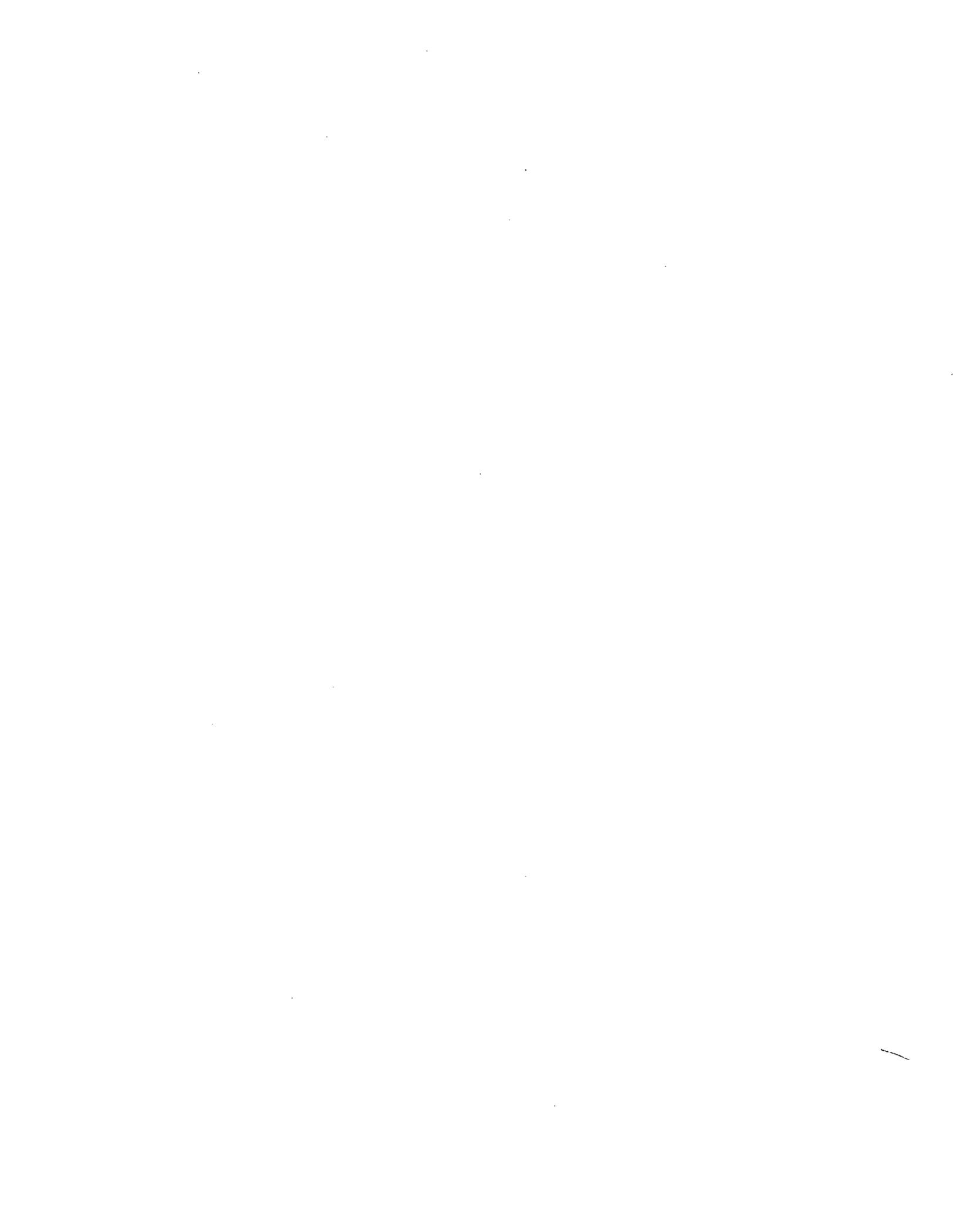
JUNTA DE SINDICOS
ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RETIRO DE LOS
EMPLEADOS DEL GOBIERNO Y LA JUDICATURA

OFICINA DE AUDITORÍA

Informe de Auditoría OA-11-01
23 de julio de 2010

**OFICINA DE LA PROCURADURÍA DE ASUNTOS DE RETIRO Y
OFICINA DE CALIDAD DE SERVICIOS**

Período Auditado: 1 de julio de 2007 al 30 de junio de 2009



CONTENIDO

	<u>Página</u>
Información sobre la unidad auditada.....	1
Responsabilidad de la gerencia.....	2
Alcance y metodología	3
Opinión	4
Clasificación y contenido de los hallazgos.....	4
Comunicaciones a la gerencia.....	5
Comentarios de la gerencia	6
Determinación final.....	6
Agradecimiento.....	6
Hallazgo:	
1 - Falta de políticas escritas relacionadas con los procesos de las oficinas de la Procuraduría de Asuntos de Retiro y de Calidad de Servicios	7
Anejo 2 Funcionarios principales que actuaron durante el período de auditoría.....	10



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

OFICINA DE AUDITORIA

23 DE JULIO DE 2010

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

Realizamos una auditoría de las operaciones de las Oficina de la Procuraduría de Asuntos de Retiro y Oficina de Calidad de Servicios de la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura (ASR) para determinar si se hicieron de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables. Efectuamos la auditoría a base de la facultad que se nos confiere mediante el Estatuto de la Oficina de Auditoría, aprobado por la Junta de Síndicos el 2 de abril de 2008.

Determinamos emitir este informe que contiene el resultado de nuestro examen sobre las operaciones de la Oficina de la Procuraduría de Asuntos de Retiro y Oficina de Calidad de Servicios en el manejo de querrelas y reclamaciones y sobre la calidad de los servicios que se le proveen a los participantes, pensionados y beneficiarios de la ASR.

INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA

El propósito de la Oficina de la Procuraduría de Asuntos de Retiro es proveer mayor apoyo a la matrícula de participantes, pensionados, y beneficiarios. Además, protege sus derechos y vela porque se procesen sus solicitudes radicadas en la

ASR rápidamente. La Oficina de la Procuraduría de Asuntos de Retiro está a cargo del manejo y control de las querellas y reclamaciones que se hacen en la ASR. Actúa como enlace entre los clientes y las diferentes áreas y oficinas de la ASR. La Oficina de la Procuraduría de Asuntos de Retiro no fue creada por ley, sino que fue establecida para cumplir con el compromiso del gobierno respecto al Proyecto Puertorriqueño para el Siglo XXI, presentado por la pasada administración y aprobado por la Junta de Síndicos de la ASR.

No obstante, la Oficina de Calidad de Servicios fue creada en virtud de la Ley Núm. 33, que fue aprobada el 2 de abril de 2008. La Ley Núm. 33, establece el "Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público", en cada agencia, instrumentalidad o corporación pública que brinde servicios directos a la población.

El Anejo 2 contiene una relación de los funcionarios principales relacionados con la Oficina de la Procuraduría de Asuntos de Retiro y Oficina de Calidad Servicios.

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. Mantener una oficina de auditoría interna competente.
3. Cumplir con los requisitos impuestos por agencias reguladoras.
4. Adoptar un plan estratégico para las operaciones.
5. Mantener el control presupuestario.
6. Mantenerse al día con los avances tecnológicos.
7. Mantener sistemas adecuados de archivo y de control de documentos.

8. Cumplir con el Plan de Acción Correctiva de sus oficinas de auditoría interna y de la Oficina del Contralor de Puerto Rico y atender las recomendaciones de los auditores externos.
9. Mantener un sistema adecuado de administración de personal que incluya la evaluación del desempeño y un programa de educación continua para todo el personal.
10. Cumplir con la Ley de Ética Gubernamental, lo cual incluye divulgar sus disposiciones a todo el personal.

ALCANCE Y METODOLOGÍA

La auditoría cubrió del 1 de julio de 2007 al 30 de junio de 2009. En algunos aspectos se examinaron transacciones con fechas anteriores y posteriores. El examen se realizó de acuerdo con las normas de auditoría gubernamental generalmente aceptadas, en lo que concierne a los aspectos 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 y empleados.
- Inspecciones físicas.
- Examen y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada.
- Análisis de información suministrada por fuentes de la ASR y externos.
- Confirmaciones de información pertinente.

OPINIÓN

Las pruebas efectuadas revelaron que los aspectos operacionales objeto de este informe se realizaron sustancialmente de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables, excepto en el hallazgo 1, clasificado como secundario y que se detalla en el Anejo 1.

CLASIFICACIÓN Y CONTENIDO DE LOS HALLAZGOS

En nuestros informes de auditoría se incluyen los hallazgos significativos determinados por las pruebas realizadas, los cuales se clasifican como principales o secundarios. Los principales incluyen violaciones de ley y de los reglamentos aplicables, además de desviaciones de disposiciones sobre las operaciones de la unidad auditada que tienen un efecto material, tanto en el aspecto cuantitativo como en el cualitativo. Los mismos pueden consistir en irregularidades y errores graves o significativos. Los secundarios son los que consisten en faltas o errores que no han tenido consecuencias graves o que se anticipa que no las tenga. En la sección anterior se ofrece información sobre la clasificación de los hallazgos de este informe.

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:

<u>Situación</u>	Hechos encontrados en la auditoría indicativos de que no se cumplió con uno o más criterios.
<u>Criterio</u>	El marco de referencia para evaluar la 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.
<u>Efecto</u>	Lo que significa, real o potencialmente, no cumplir con el criterio.
<u>Causa</u>	Razón fundamental por la cual ocurrió la situación.
<u>Comentarios de la Gerencia</u>	Se consideran al revisar el borrador del informe y se incluyen al final del hallazgo de forma objetiva y conforme a las normas de nuestra Oficina. Las observaciones de la gerencia a incluirse al final del hallazgo no excederán de cinco líneas.
<u>Determinación Final</u>	Luego de evaluados los comentarios de la gerencia, determinamos si el hallazgo prevalece, requiere modificarse o se elimina. Cuando la gerencia no provee evidencia competente, suficiente y relevante para refutar un hallazgo, éste prevalece y se indica la siguiente aseveración: Consideramos las alegaciones de la gerencia, pero determinamos que el hallazgo prevalece. En el caso de que se modifique el hallazgo como resultado de la evidencia presentada por la gerencia, se indicará de forma breve en qué consistieron los cambios.
<u>Recomendación</u>	Sugerencia o acción a seguir para corregir la situación señalada o para prevenir que ocurran situaciones similares.

COMUNICACIONES A LA GERENCIA

El borrador de los hallazgos de este informe se sometió para comentarios mediante carta del 22 de junio de 2010, al Sr. Héctor M. Mayol Kauffmann, Administrador. Una copia fue tramitada a la Procuradora de Asuntos de Retiro, Sra. Vilma de Diego Reyes. Este informe de auditoría se tramitó mediante comunicación del 23 de julio de 2010 al Administrador y una notificación por correo electrónico sobre la publicación del mismo a la Procuradora de Asuntos de Retiro.

COMENTARIOS DE LA GERENCIA

La Procuradora de la Oficina de la Procuraduría de Asuntos de Retiro, contestó el borrador del hallazgo de este informe mediante comunicación del 30 de junio de 2010. Sus comentarios fueron considerados en la redacción final del informe y se incluyen en la sección Comentarios de la Gerencia en el hallazgo correspondiente, de forma objetiva y conforme a las normas de nuestra Oficina.

DETERMINACIÓN FINAL

Luego de evaluar los comentarios presentados por la gerencia al borrador del hallazgo en este informe, determinamos que el hallazgo que fue incluido en el mismo prevalece.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a los funcionarios y empleados de la ASR por toda la cooperación que nos brindaron durante nuestra auditoría.



Edwin Mercado Brignoni
Auditor General

HALLAZGO

Hallazgo 1 - **Falta de políticas escritas relacionadas con los procesos de las oficinas de la Procuraduría de Asuntos de Retiro y de Calidad de Servicios**

Situación

Al 30 de junio de 2009, la ASR no había promulgado las normas ni los procedimientos necesarios para reglamentar, entre otros, los siguientes procesos de las oficinas de la Procuraduría de Asuntos de Retiro y de Calidad de Servicios:

- Registro, clasificación y control de las querellas y reclamaciones recibidas.
- Desarrollo, distribución y control de cuestionarios y formularios para medir la satisfacción de nuestros clientes y la calidad de los servicios.
- Atención a los referidos realizados por la Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombusman) y por otras entidades externas.
- Tabulación y divulgación de los resultados obtenidos de cuestionarios y formularios.
- Monitoreo y seguimiento a las querellas, reclamaciones y otras acciones referidas a las áreas y oficinas de la ASR.
- Preparación de informes estadísticos y de medición de productividad y notificación a la alta gerencia para las acciones correspondientes.

Criterio

La Ley Núm. 447 del 15 de mayo de 1951, según enmendada, que crea el Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, establece en su Artículo 4-103, entre otras cosas, que el Administrador tiene entre sus facultades y obligaciones preparar reglamentos, disponer de lo necesario para la instalación de un sistema completo y adecuado de contabilidad y registros y dirigir y supervisar toda la actividad técnica y administrativa de la ASR para su debido funcionamiento.

Por otro lado, en el Artículo 2-e de la Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico, según enmendada, se establece como política pública que exista un control previo de todas las operaciones del Gobierno para que sirva de arma efectiva en el desarrollo de los programas encomendados a cada dependencia. En armonía con dicha disposición de ley, y como norma de sana administración y de control interno, el Administrador debe establecer reglamentos y normas actualizadas que reflejen los cambios en los procesos que realiza la ASR.

Efecto

La situación comentada podría ocasionar que las operaciones de las oficinas de la Procuraduría de Asuntos de Retiro y Calidad de Servicios no se realicen de manera controlada, efectiva y uniforme. Esto puede dar lugar a la comisión de errores e irregularidades sin que se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades y tomar las medidas correctivas necesarias. Además, podrían exponer al personal de dichas oficinas y a la información a riesgos innecesarios que pudieran afectar la continuidad de las operaciones.

Causa

La situación comentada denota que los administradores de la ASR que actuaron durante el período auditado no habían requerido que se desarrollaran, revisaran, actualizaran y se sometieran para su consideración y aprobación las normas y los procedimientos escritos que permitieran regular, entre otros, los procesos que se indican para estas oficinas.

Comentarios de la Gerencia

En la comunicación de la gerencia la Directora del Área de Contraloría nos informó lo siguiente:

"Se acepta situación. Como medida correctiva se enviaran todos los procedimientos señalados a la Oficina de Sistemas y Procedimientos, para su evaluación, corrección, firma del Administrador, codificación y posterior entrada al registro de Leyes, Normas y Procedimientos."

Determinación Final

Consideramos las alegaciones de la gerencia, pero determinamos que el hallazgo prevalece.

Recomendación

Al Administrador:

1. Emita las instrucciones pertinentes de manera que:
 - a. Se establezca en la Oficina de la Procuraduría de Asuntos de Retiro, reglamentación, normas y procedimientos escritos aplicables a sus operaciones.
 - b. Evalúen el documento preparado preliminarmente por la Oficina de Procuraduría de Asuntos de Retiro, titulado "**PROCEDIMIENTOS PARA FORMALIZAR LOS PROCESOS DE ORIENTACIONES, RECLAMACIONES Y QUERELLAS**" para la aprobación del mismo.

FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON DURANTE EL PERÍODO DE AUDITORIA

<u>Nombre</u>	<u>Cargo</u>	<u>Período</u>
Sr. Héctor M. Mayol Kauffmann	Administrador	26 feb 09 al presente
Sra. Vilma de Diego Reyes	Procuradora	1 may 09 al presente
Sra. Maribel Martínez López	Procuradora Auxiliar	1 jul 07 al presente
Sra. Madelene Brindle Estrella	Directora Auxiliar Oficina de Calidad de Servicios	1 jul 07 al presente