

INFORME DE AUDITORÍA DA-15-24
6 de febrero de 2015
Centro de Recaudación de Ingresos Municipales
(Unidad 1464 - Auditoría 13639)

Período auditado: 1 de julio de 2010 al 30 de junio de 2013

CONTENIDO

	Página
ALCANCE Y METODOLOGÍA.....	2
CONTENIDO DEL INFORME.....	2
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	2
COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA.....	5
OPINIÓN Y HALLAZGOS.....	8
1 - Ausencia de reglamentación relacionada con el proceso de tasaciones.....	8
2 - Ausencia de documentos, formularios incompletos e inexistencia de expedientes de propiedad inmueble	12
COMENTARIOS ESPECIALES	16
1 - Resultado de la implantación de la Ley 71-2010 sobre el registro y la tasación de la propiedad inmueble.....	16
2 - Posible pérdida millonaria por el incumplimiento en el pago de una línea de crédito otorgada por el BGF.....	19
RECOMENDACIONES.....	21
AGRADECIMIENTO	22
ANEJO 1 - MIEMBROS PRINCIPALES DE LA JUNTA DE GOBIERNO DURANTE EL PERÍODO AUDITADO.....	23
ANEJO 2 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD DURANTE EL PERÍODO AUDITADO.....	24

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

6 de febrero de 2015

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

Realizamos una auditoría de las operaciones fiscales del Centro de Recaudación de Ingresos Municipales (CRIM) para determinar si las mismas se efectuaron de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables. Hicimos la misma a base de la facultad que se nos confiere en el Artículo III, Sección 22 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y, en la *Ley Núm. 9 del 24 de julio de 1952*, según enmendada.

**ALCANCE Y
METODOLOGÍA**

La auditoría cubrió del 1 de julio de 2010 al 30 de junio de 2013. En algunos aspectos se examinaron transacciones de fechas anteriores y posteriores. El examen lo efectuamos de acuerdo con las normas de auditoría del Contralor de Puerto Rico en lo que concierne a los aspectos financieros y del desempeño o ejecución. Realizamos las pruebas que consideramos necesarias, a base de muestras y de acuerdo con las circunstancias, tales como: entrevistas; análisis de expedientes e informes financieros; así como de documentos generados por la unidad auditada y de otra información pertinente.

**CONTENIDO DEL
INFORME**

Este primer informe contiene dos hallazgos y dos comentarios especiales sobre el resultado del examen que realizamos de la implantación de la *Ley 71-2010* y del área de tasaciones del CRIM. El mismo está disponible en nuestra página en Internet: www.ocpr.gov.pr.

**INFORMACIÓN SOBRE
LA UNIDAD AUDITADA**

El CRIM se creó mediante la *Ley 80-1991, Ley del Centro de Recaudación de Ingresos Municipales*, según enmendada. Esto, con el propósito de recaudar, recibir y distribuir, entre otros, los fondos públicos de contribuciones sobre la propiedad que corresponden a los municipios, y de

cualesquiera otros fondos que se dispongan por ley para beneficio de estos. Además, mediante dicha ley se transfirieron al CRIM todos los poderes, las funciones y las obligaciones conferidos por ley o reglamento al Departamento de Hacienda (Departamento) con relación a la tasación, la notificación de imposición, la determinación y el cobro de la contribución sobre la propiedad mueble e inmueble¹. También se transfirió al CRIM todo el personal del negociado de Contribución sobre la Propiedad, Herencias y Donaciones del Departamento que realizaba las operaciones mencionadas y tenían derecho a retención.

El CRIM debe velar primordialmente por el cumplimiento y la administración eficiente de la *Ley 83-1991*, debe mantener actualizado un catastro con toda la propiedad inmueble existente en cada municipio; y mejorar y hacer más eficientes los sistemas de cobros y recaudaciones de dichas contribuciones.

Aunque la *Ley 80-1991* fue aprobada el 30 de agosto de 1991, el CRIM comenzó operaciones el 1 de julio de 1993. De agosto de 1991 a julio de 1993, se organizó su estructura administrativa, operacional y los sistemas mecanizados necesarios para el manejo de la base de datos contributiva, mueble e inmueble. El CRIM cuenta con nueve oficinas regionales², además de la Oficina Central.

El CRIM está dirigido por una Junta de Gobierno compuesta por 11 miembros. De estos, 9 son alcaldes en representación de los 78 municipios³, y 2 miembros del Gobierno Central: el Comisionado de Asuntos Municipales y el Presidente del Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico (BGF). La Junta elegirá su Presidente entre los alcaldes miembros de la misma, mediante el voto afirmativo de la mayoría

¹ Mediante la *Ley 83-1991, Ley de Contribución Municipal sobre la Propiedad de 1991*, según enmendada, se confieren poderes y facultades al CRIM para todas las operaciones relacionadas con la tasación, la imposición, la notificación, la determinación y el cobro de las contribuciones sobre la propiedad.

² Las oficinas regionales están ubicadas en los municipios de Aguadilla, Arecibo, Bayamón, Caguas, Carolina, Humacao, Mayagüez, Ponce y San Juan/Guaynabo (ubicada en las instalaciones de la Oficina Central).

³ Se eligen mediante el voto secreto de todos los alcaldes incumbentes a la fecha de la elección, en una asamblea convocada por el Secretario de Estado. Cinco de los alcaldes deben pertenecer al partido político que hubiese ganado las elecciones generales precedentes, y los restantes cuatro se seleccionan entre los demás alcaldes que hayan ganado en dicha elección general.

del total de los alcaldes miembros de la Junta. Las funciones administrativas del CRIM son ejercidas por un Director Ejecutivo nombrado por la Junta de Gobierno.

La *Ley 71-2010*, entre otras cosas, se aprobó a los fines de crear un registro de propiedades inmuebles no tasadas y propiedades comerciales e industriales con mejoras no tasadas; conceder beneficios y exenciones contributivas sobre la propiedad inmueble así registrada; y tasar, cobrar y distribuir los cobros realizados. Esto, para crear un beneficio contributivo a aquellos titulares que inscribieran su propiedad en el registro de propiedades no tasadas dispuesto en dicha *Ley*. Dicha propiedad quedaría exonerada del pago hasta cinco años anteriores a la fecha de la tasación para propiedades residenciales, y hasta cuatro años anteriores a la fecha de tasación para propiedades comerciales e industriales. También se estableció por un término de 120 días, un plan de incentivos para el pago de deudas por concepto de contribución sobre la propiedad mueble y la propiedad inmueble adeudadas al CRIM.

Además, la *Ley 71-2010* añadió el Artículo 3.01A a la *Ley 83-1991* con el propósito de crear un Comité Interagencial (Comité) y para el desarrollo del plan de acción para el registro y tasación de las propiedades inmuebles no tasadas y las propiedades comerciales e industriales con mejoras no tasadas. Dicho Comité estaría compuesto por el Secretario de Hacienda, el Director Ejecutivo del CRIM y el Presidente del BGF, quien lo presidirá. Además, el Presidente de la Federación de Alcaldes de Puerto Rico, o su representante designado, y el Presidente de la Asociación de Alcaldes de Puerto Rico, o su representante designado, serán miembros del Comité con voz, pero no voto, sobre los asuntos del Comité.

De acuerdo con la información suministrada por la División de Finanzas del CRIM, durante los años fiscales del 2010-11 al 2012-13, la agencia contó con recursos por \$103,305,099 y realizó desembolsos e incurrió en obligaciones por \$92,769,682, para un balance neto de \$10,535,417.

Los **anejos 1 y 2** contienen una relación de los miembros principales de la Junta de Gobierno y de los funcionarios principales que actuaron durante el período auditado.

El CRIM cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: www.crimpr.net. Esta página provee información acerca de la entidad y de los servicios que presta.

COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA

Las situaciones comentadas en los **hallazgos** de este *Informe* fueron remitidas al Lcdo. Víctor Falcón Dávila, Director Ejecutivo del CRIM, mediante cartas de nuestros auditores, del 21 de febrero y del 14 de marzo de 2014. En las referidas cartas se incluyeron anejos con detalles sobre las situaciones comentadas.

El 17 de marzo y el 7 de abril de 2014 el Director Ejecutivo del CRIM contestó las comunicaciones de nuestros auditores. Sus comentarios se consideraron al redactar el borrador de este *Informe*.

El borrador de los **hallazgos** y de los **comentarios especiales** de este *Informe* se remitieron al Director Ejecutivo del CRIM, a la Lcda. Gloria E. Santos Rosado, ex Directora Ejecutiva del CRIM y exmiembro del Comité, al Hon. Carlos A. López Rivera, Alcalde del Municipio de Dorado y entonces Presidente Interino de la Junta de Gobierno del CRIM, y al Hon. Javier Jiménez Pérez, Alcalde del Municipio de San Sebastián y ex-Presidente de la Junta de Gobierno del CRIM, para comentarios. Además, se remitieron los **comentarios especiales** a la Hon. Melba I. Acosta Febo, entonces Secretaria Hacienda y miembro del Comité, al Sr. José V. Pagán Beauchamp, Presidente Interino del BGF y miembro del Comité, al CPA Jesús F. Méndez Rodríguez, ex Secretario de Hacienda y exmiembro del Comité, al Lcdo. Javier D. Ferrer Fernández y al Sr. Juan C. Batlle, ambos expresidentes del BGF y exmiembros del Comité, por cartas del 5 de septiembre de 2014.

Mediante carta del 16 de septiembre de 2014, el Alcalde Jiménez Pérez solicitó una reunión para discutir los **hallazgos** del borrador de *Informe* y solicitó prórroga para remitir sus comentarios. El 24 de septiembre le concedimos la prórroga hasta el 3 de octubre de 2014. El 2 de octubre se efectuó la reunión con el Alcalde Jiménez Pérez. Mediante carta del mismo día, el Alcalde remitió sus comentarios al borrador de este *Informe*.

Sus comentarios fueron considerados en la redacción final de este *Informe* y algunos de estos se incluyen en el **Hallazgo 1** y en el **Comentario Especial 1**.

El 17 de septiembre de 2014 el señor Méndez Rodríguez solicitó una reunión para revisar documentos relacionados con el borrador de este *Informe* y solicitar una prórroga para remitir sus comentarios. El 6 de octubre se efectuó la reunión con el señor Méndez Rodríguez y le concedimos una prórroga hasta el 10 de octubre para que remitiera sus comentarios. El 6 de octubre recibimos una segunda solicitud de prórroga y le concedimos la misma hasta el 20 de octubre. El señor Méndez Rodríguez contestó el borrador de este *Informe* mediante carta del 17 de octubre de 2014. Sus comentarios fueron considerados en la redacción final de este *Informe*.

Mediante carta del 18 de septiembre de 2014, el señor Pagán Beauchamp solicitó una prórroga para contestar el borrador de este *Informe* y le concedimos la misma hasta el 29 de septiembre. Mediante carta del 29 de septiembre, el señor Pagán Beauchamp remitió sus comentarios al borrador de este *Informe*. Sus comentarios fueron considerados en la redacción final de este *Informe* y algunos de estos se incluyen en los **comentarios especiales 1 y 2**.

Mediante carta del 18 de septiembre de 2014, el licenciado Ferrer Fernández solicitó una prórroga para remitir su contestación al borrador de este *Informe* y le concedimos la misma hasta el 29 de septiembre. Mediante carta del 29 de septiembre, el licenciado Ferrer Fernández contestó el borrador de este *Informe*. En la misma indica que se acogía a los comentarios realizados por el señor Pagán Beauchamp.

Mediante carta del 22 de septiembre de 2014, el Director Ejecutivo del CRIM, solicitó una prórroga para remitir sus comentarios al borrador de este *Informe* y le concedimos la prórroga hasta el 29 de septiembre. Mediante carta del 29 de septiembre, el Director Ejecutivo contestó el borrador de este *Informe*. Sus comentarios fueron considerados en la redacción final de este *Informe*, y algunos de estos se incluyen en los **hallazgos** y en los **comentarios especiales 1 y 2** de este *Informe*.

Mediante cartas del 22 y 29 de septiembre de 2014, la entonces Secretaria de Hacienda solicitó prórrogas para remitir sus comentarios al borrador de este *Informe*. Las mismas fueron concedidas hasta el 29 de septiembre y 3 de octubre. Mediante carta del 1 de octubre, la entonces Secretaria Hacienda contestó el borrador de este *Informe*. En la referida carta indicó que determinaba no emitir comentarios al mismo.

El 23 de septiembre de 2014 remitimos a la licenciada Santos Rosado una carta de seguimiento para que nos remitiera sus comentarios al borrador de este *Informe*. En la carta le concedimos hasta el 29 de septiembre para que remitiera sus comentarios. El 3 de octubre la licenciada Santos Rosado solicitó otra prórroga para remitir sus comentarios y la misma fue concedida hasta el 17 de octubre. La licenciada Santos Rosado remitió sus comentarios mediante carta del 16 de octubre. Los mismos fueron considerados en la redacción final de este *Informe*, y algunos de estos se incluyen en los **hallazgos** y en los **comentarios especiales** de este *Informe*.

El 15 y 16 de septiembre de 2014 nuestros auditores intentaron comunicarse por teléfono con el Alcalde del Municipio de Dorado para darle seguimiento a la contestación del borrador de este *Informe*. La Sra. Evelyn Sierra Ríos, Secretaria del Alcalde, atendió las llamadas de nuestros auditores e indicó que le daría el mensaje al Alcalde. El 18 de septiembre nuestros auditores trataron de comunicarse nuevamente por teléfono con el Alcalde y la señora Sierra Ríos atendió la llamada. Esta les indicó que el Alcalde había referido el borrador de este *Informe* al Director Ejecutivo del CRIM.

El 18 de septiembre de 2014 nuestros auditores se comunicaron con el señor Batlle para darle seguimiento al borrador de este *Informe*. El señor Batlle indicó que interesaba ofrecer sus comentarios al borrador de este *Informe* y solicitó, además, una prórroga para remitir los mismos. El 23 de septiembre le concedimos la prórroga hasta el 29 de septiembre. El señor Batlle no remitió sus comentarios al borrador de este *Informe*.

OPINIÓN Y HALLAZGOS**Opinión favorable con excepciones**

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones fiscales del CRIM, objeto de este *Informe*, se realizaron sustancialmente de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables; excepto por los **hallazgos 1 y 2** que se comentan a continuación.

Hallazgo 1 - Ausencia de reglamentación relacionada con el proceso de tasaciones**Situación**

- a. El CRIM cuenta con nueve oficinas regionales ubicadas en diferentes municipios de la Isla. Dichas oficinas cuentan con tres áreas operacionales principales: Propiedad Inmueble, Propiedad Mueble y Servicios al Contribuyente. El área de Propiedad Inmueble tiene entre sus funciones, tasar las propiedades ubicadas en los municipios correspondientes a su región y asignar un valor contributivo a las mismas. Para esto, las propiedades deben estar segregadas y registradas en el catastro digital del CRIM⁴.

Una vez la propiedad está registrada con número de catastro, se prepara la *Hoja de Solicitud de Servicios (Modelo AS-44)* y se asigna al tasador. Este visita la propiedad, para medir, fotografiar, preparar los planos y recopilar todos los datos necesarios para trabajar la tasación. De ser necesario, entrevista a la persona que se encuentra en la propiedad para recopilar datos adicionales. Luego de completar la tasación, la entrega al Supervisor del Área de Propiedad Inmueble, este revisa la misma y la envía junto con otras tasaciones a la Oficina Central del CRIM. En la Oficina Central del CRIM las tasaciones se

⁴ En el CRIM se utilizaba como referencia para el proceso de tasación el *Procedures for Real Property Assessment In Puerto Rico by Public Administration Service and The Department of The Treasury Commonwealth of Puerto Rico 1953*.

envían al Área de Control de Calidad, se revisan y se asignan a operadores de entrada de datos para registrar los valores en el sistema HANSEN⁵.

Los tasadores le responden al Supervisor del Área de Propiedad Inmueble de la Oficina Regional correspondiente, quien, a su vez, le responde al Administrador Regional. Los operadores de entrada de datos le responden al Supervisor del Área de Control de Calidad, quien, a su vez, le responde al Director Auxiliar del Área de Servicios Técnicos. Tanto los administradores regionales como el Director Auxiliar del Área de Servicios Técnicos le responden al Subdirector Ejecutivo de Operaciones, quien, a su vez, le responde al Director Ejecutivo del CRIM. El Director Ejecutivo del CRIM le responde a la Junta de Gobierno.

Nuestro examen reveló que el CRIM no cuenta con reglamentación ni con procedimientos para el proceso de tasación, que especifiquen la cantidad máxima de días que debe tomar dicho proceso. En entrevistas efectuadas por nuestros auditores a personal del Área de Servicios Técnicos del CRIM y a los administradores de las oficinas regionales de San Juan/Guaynabo y Carolina, estos indicaron que, a su entender, el tiempo que toma el proceso de tasación puede extenderse de 30 a 60 días consecutivos.

Examinamos una muestra de 45 tasaciones y revisiones realizadas del 8 de enero de 2010 al 25 de mayo de 2012⁶. Nuestro examen reveló que las tasaciones se realizaron de 66 a 379 días consecutivos.

Criterio

La situación comentada es contraria a lo dispuesto en el Artículo 4 (ñ) de la *Ley 80-1991* donde se establece que el CRIM deberá adoptar, enmendar y derogar reglamentos para regir sus asuntos y prescribir reglas,

⁵ Programa computadorizado para, entre otras cosas, mantener el registro de las propiedades muebles e inmuebles en la Oficina Central, en los centros regionales y en las oficinas municipales del CRIM. En el *Informe de Auditoría TI-14-21* presentamos el resultado del examen que realizamos de los controles relacionados con el sistema HANSEN.

⁶ Seleccionamos cinco tasaciones realizadas en cada una de las 9 oficinas regionales, de una base de datos suministrada por el Subdirector Ejecutivo de Operaciones que incluía 253,983 tasaciones y revisiones de valores realizadas del 1 de julio de 2009 al 30 de junio de 2012.

reglamentos y normas relacionadas con el cumplimiento de sus funciones y deberes, y para la ejecución de las leyes cuya administración se le delegue.

Efectos

La situación comentada impidió a empleados del CRIM contar con reglamentación que sirviera de guía para ejercer un control adecuado sobre el tiempo razonable que debe tomar el proceso de tasación. Además, puede propiciar que se atrase el proceso de emitir las facturas de contribución sobre la propiedad inmueble a los contribuyentes y, por consiguiente, el recibo de los ingresos por concepto de contribuciones sobre la propiedad inmueble.

Causas

Atribuimos esta situación a que los funcionarios que se desempeñaron como Director Ejecutivo del CRIM no cumplieron con la disposición de la *Ley 80-1991*. Además, los miembros de la Junta de Gobierno no supervisaron adecuadamente dichas operaciones.

Comentarios de la Gerencia

En la carta del Director Ejecutivo este indicó, entre otras cosas, que:

En agosto de 2012, el CRIM implementó el Sistema de Automatización de Tasaciones con Apoyo Satelital (SATAS), esta es una nueva aplicación para el procesamiento de tasaciones para el cual se preparó una “Guía para la Entrada de Tasaciones de Propiedades en el Sistema SATAS”. Uno de tantos beneficios que obtenemos de este sistema es que se observará una disminución en el tiempo que transcurre entre el momento que el Técnico o Especialista en Valoración obtiene la información necesaria para preparar la tasación; entiéndase, visita a la propiedad, toma de foto, preparación de planos, entre otros, hasta el momento en que finalmente se emiten los recibos para cobro de la contribución impuesta. Entendemos que con el establecimiento de este nuevo sistema se corrige, entre otras cosas, las demoras encontradas en su auditoría. [*sic*]

En la carta de la ex Directora Ejecutiva, esta indica, entre otras cosas, que:

Cuando esta servidora comenzó a dirigir la Agencia en el 2009, nos percatamos que las tasaciones tenían un retraso muy grande. Antes del 2009 se encontró que había tasadores que realizaban un promedio de 4.5 tasaciones por semana. Entendiendo que esto era inaceptable y luego de un análisis se determinó establecer un mínimo de tasaciones por tasador semanalmente, esto como parte del Plan Estratégico presentado por la Administración a la Junta

de Gobierno. El número de tasaciones establecido fue inicialmente de 20 semanales. Anualmente este número se revisaba y el mismo era comunicado internamente a los empleados. [sic] [...]

[...] La Agencia tomo medidas necesarias para mejorar el retraso de las tasaciones y así lo logró al incrementar las tasaciones realizadas como nunca antes visto en la Agencia. Además el CRIM **estableció un mecanismo y procedimiento que se comunicaba por escrito a los empleados estableciendo de forma interna el número de tasaciones a ser realizadas por cada tasador semanalmente.** [sic] [...]

Como parte de la labor realizada por la Administración, efectivo en agosto 2012 se implementó el Sistema de Tasaciones con Apoyo Satelital (SATAS). El objetivo de este proyecto fue agilizar el proceso de tasaciones de propiedades inmueble, con recursos tecnológicos de avanzada, tales como los dispositivos conocidos como PDA, y el sistema de posicionamiento global conocido como GPS, para manejar más y mejor información. Con esta implementación se elimina el sistema SAS y todo el proceso de tasación, desde la hoja de servicio, es automatizado. [sic]

El CRIM cumplió con sus deberes y responsabilidades al establecer un proceso comunicado por escrito a los tasadores, aprobado por la Junta para requerir un número de tasaciones semanales y que servía de guía tanto a los tasadores como al personal supervisor para la coordinación y supervisión de esta área operacional. [sic]

En la carta del Alcalde Jiménez Pérez, ex-Presidente de la Junta de Gobierno del CRIM, este indicó, entre otras cosas, que:

El proceso de tasación no puede estar atado a un término exacto y preciso contenido en una norma reglamentaria ya que la naturaleza del proceso depende de circunstancias diarias que pudiesen variar de región en región y municipio en municipio. [sic]

Dicho proceso también depende de factores internos o externos que incluyen la disponibilidad del ciudadano para colaborar en el proceso y el limitado capital humano de la Agencia. Asimismo, aun cuando el CRIM tiene la facultad de emitir la reglamentación necesaria, esta facultad o poder de reglamentación debe ejercerse guiado por un criterio de razonabilidad y depender de la discreción administrativa sobre determinaciones que requieren la diaria atención a diversos factores económicos y de organización. [...]

De igual forma, cuando la ley habilitadora de una agencia provee para que se promulgue un reglamento ese mandato es importante. Sin embargo, en ningún momento se ha adjudicado carácter de jurisdiccional a la promulgación específica de un reglamento. Es decir, el ejercicio de la jurisdicción y competencia delegada a un organismo administrativo no está supeditado a la existencia de un reglamento. [...] [sic]

Por esto, la discrecionalidad administrativa, en particular cómo se ejercen competencias operacionales puede ser guiada por la existencia de un reglamento, planes estratégicos y **plan operacionales o de ejecución, directrices administrativas generales emitidas por la dirección ejecutiva mediante cartas circulares, instrucciones verbales, memorandos, etc.**, o, cuando corresponda, por lineamientos de política pública emitidas por un cuerpo rector (por ejemplo, Junta de Directores). [sic]

Consideramos los comentarios de los funcionarios, pero determinamos que el **Hallazgo** prevalece. Esto, debido a que los funcionarios no nos pudieron suministrar evidencia durante el proceso de discusión de este *Informe* que documentara las normas, los mecanismos o los procedimientos internos mediante el cual se le comunicaba por escrito a los empleados el tiempo razonable para realizar el proceso de tasación.

Véanse las recomendaciones 4 y 5.

Hallazgo 2 - Ausencia de documentos, formularios incompletos e inexistencia de expedientes de propiedad inmueble

Situaciones

- a. Las oficinas regionales del CRIM mantienen en sus archivos los expedientes de contribuyentes de propiedad inmueble que fueron tasadas. Dichos expedientes incluyen, entre otras cosas, la *Hoja de Solicitud de Servicios, Modelo AS-44 (Hoja de Servicios)*, la *Memoranda Interna de Tasación de la Propiedad Inmueble, Modelo AS-20 (Tarjeta de Tasación)*, y algún otro documento relacionado con las propiedades que figuren a nombre del contribuyente. Los expedientes se mantienen en el archivo del Área de Servicios al Contribuyente de las oficinas regionales. Esta Área le responde al Administrador de la Oficina Regional.

Para los tasadores realizar una tasación o una revisión de tasación, debe mediar una *Hoja de Servicios*, la cual debía contener, entre otros datos, la información del contribuyente, el número de catastro de la propiedad, el nombre del empleado que la completó y la fecha en que fue preparada. La *Hoja de Servicios* tiene un apartado en el cual el tasador indica si el asunto está relacionado con una tasación o con una revisión de valores, e indica el resultado de la tasación (valor modificado y corregido, y la diferencia, si alguna). Para esto, el

tasador debe incluir su firma e indicar la fecha en que se efectúa el servicio de tasación. Además, el tasador debe utilizar la *Tarjeta de Tasación*, en la cual se incluye, entre otras, información del contribuyente, de la propiedad y de la tasación, la fecha de la tasación, y la firma del tasador. Ambos documentos deben ser firmados por el Supervisor del Área de Propiedad Inmueble y por el Administrador Regional.

Solicitamos los expedientes de las 45 tasaciones mencionadas en el **Hallazgo 1**, para determinar si los mismos contenían los documentos requeridos para el proceso de tasación de las propiedades. Nuestro examen reveló que:

- 1) Dos expedientes (4%) no fueron localizados ni suministrados para nuestro examen.
- 2) De los 43 expedientes suministrados para examen determinamos que:
 - a) Tres (7%) no contaban con las hojas de servicio, las cuales son necesarias para comenzar el proceso de tasación.
 - b) Seis (14%) no contaban con la *Tarjeta de Tasación*.
- 3) Del examen efectuado a las 37 tarjetas de tasación⁷ incluidas en los expedientes, se determinó lo siguiente:
 - a) Dieciséis (43%) no incluían la fecha en que fue efectuada la tasación.
 - b) Siete (19%), a pesar de indicar una fecha, la misma no estaba completa, ya que no indicaba el día en que fue realizada la tasación. Estas sólo indicaban el mes y el año.
 - c) Una (3%) no tenía el nombre del Tasador que realizó la tasación.
 - d) En una el modelo utilizado no era el vigente y la información incluida en la misma no estaba legible.

⁷ Las 37 tarjetas surgen de los 43 expedientes examinados, menos los 6 expedientes que no contenían las tarjetas de tasación.

- e) Veintitrés (62%) no tenían la fecha de revisión del Supervisor.
- f) Veintidós (59%) no tenían la firma del Supervisor.

Criterios

Las situaciones comentadas en el **apartado a.1) y 2)** son contrarias a lo establecido en el Artículo 9 (t) de la *Ley 80-1991*, donde se establece, entre otras cosas, que entre las facultades y los deberes del Director Ejecutivo está el conservar y custodiar todos los expedientes, registros y otros documentos que obren en su poder. Además, la situación comentada en el **apartado a.1)** es contraria a lo establecido en el Artículo VIII-D del *Reglamento 23, Para la Conservación de Documentos de Naturaleza Fiscal o Necesarios para el Examen y Comprobación de Cuentas y Operaciones Fiscales*, aprobado el 15 de agosto de 1988 por el Secretario de Hacienda.

Lo comentado en el **apartado a.3)** es contrario a lo establecido en el *Procedimiento para el Procesamiento de Tarjetas de Tasación y Ajustes de Valor* del 11 de septiembre de 2002, en el cual se establece que los tasadores en los respectivos centros procederán a completar la tarjeta de tasación en todas sus partes. También se establece que la tarjeta debe ser iniciada tanto por el Tasador que la origina como por su Supervisor inmediato que tendrá la responsabilidad de revisar la misma. Además, es norma de sana administración pública completar, en los modelos vigentes, los documentos de carácter fiscal en su totalidad y legibles para mantener la transparencia y la confiabilidad de la información provista en estos.

Efectos

La situación comentada en el **apartado a.1)** ocasionó la inversión de esfuerzo y tiempo adicional por parte de los empleados del CRIM en la localización de dichos expedientes. Esto, además, dificulta la labor y limita el alcance de los trabajos a realizar por las entidades fiscalizadoras, como lo es la nuestra, ya que no pudimos realizar las verificaciones sobre los mencionados expedientes.

Las situaciones comentadas en el **apartado a.2)** ocasionan que no se efectúen las tasaciones correspondientes y las comentadas en el **apartado a.3)** propician retrasos en los procesos y puede crear un ambiente para la comisión de errores e irregularidades sin que los mismos se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades.

Causas

Atribuimos las situaciones comentadas en el **apartado a.1) y 2)** a que los supervisores del Área de Servicio al Contribuyente de las oficinas regionales no velaron por que los empleados bajo su supervisión cumplieran con las mencionadas disposiciones reglamentarias. Atribuimos las situaciones comentadas en el **apartado a.3)** a que los tasadores y los supervisores del Área de Propiedad Inmueble de las oficinas regionales se apartaron de los procedimientos establecidos para las tasaciones, donde se requiere que las tarjetas de tasación y las hojas de servicio sean completadas en todas sus partes. Además, los administradores regionales no supervisaron adecuadamente dichas operaciones.

Comentarios de la Gerencia

En la carta del Director Ejecutivo este indicó, entre otras cosas, que:

[...] en agosto de 2012 se implementó la nueva aplicación para el procesamiento de tasaciones del CRIM, SATAS. Esta aplicación registra digitalmente todo el proceso de una tasación, por lo que todas las fechas y firmas quedan registradas de manera automática. La aplicación tiene una función que se conoce como bitácora [...], en la que podemos ver las diferentes etapas de la tasación, entre otras cosas podemos identificar el nombre del tasador al cual se le asignó el caso, la fecha y la hora en que se trabajó y el supervisor que lo revisó. Esto nos permite tener un mejor control de los trabajos realizados en el área operacional. Además, estaremos revisando los controles que se mantienen sobre los expedientes en cada región para que sea uniforme, de modo que podamos preservar la confidencialidad de los contribuyentes. [*sic*]

En la carta de la ex Directora Ejecutiva, esta indica, entre otras cosas, que:

Efectivo en agosto de 2012 se implementó el Sistema de Tasaciones con Apoyo Satelital (SATAS). El objetivo de este proyecto fue agilizar el proceso de tasaciones de propiedades inmueble, con recursos tecnológicos de avanzada, tales como los dispositivos conocidos como PDA, y el sistema de posicionamiento global conocido como GPS, para manejar más y

mejor información. Con esta implementación se elimina el sistema SAS y **todo el proceso de tasación, desde la hoja de servicio es automatizado.** [...] [sic]

Véanse las recomendaciones 4 y 6.

COMENTARIOS ESPECIALES

En esta sección se comentan situaciones que no necesariamente implican violaciones de leyes y de reglamentos, pero que son significativas para las operaciones de la entidad auditada. También se incluyen situaciones que no están directamente relacionadas con las operaciones de la entidad, las cuales pueden constituir violaciones de leyes o de reglamentos, que afectan al erario.

Comentario Especial 1 - Resultado de la implantación de la Ley 71-2010 sobre el registro y la tasación de la propiedad inmueble

Situaciones

- a. Según comentamos, la *Ley 71-2010* se aprobó a los fines de crear un registro de propiedades inmuebles no tasadas; conceder beneficios y exenciones contributivas sobre la propiedad inmueble así registrada; y tasar, cobrar y distribuir los cobros realizados. Según establece dicha *Ley*, la implantación de un registro de propiedades no tasadas y de mejoras de propiedades no tasadas, serviría como base para realizar un trabajo intensivo dirigido a la tasación de las propiedades que estaban pendientes por tasar, de manera que se pudieran generar nuevos ingresos recurrentes que sirvieran para atender la crisis fiscal que enfrentaba el País. Se estimó que dichas gestiones generarían \$223,000,000 en nuevos ingresos para los municipios y el Gobierno de Puerto Rico. Dicho estimado fue basado en la información obtenida del Censo 2000, de la cual se deduce que en Puerto Rico existían aproximadamente 1,400,000 propiedades inmuebles, de las cuales sólo 800,000 se encuentran inscritas en el CRIM.

Nuestro examen reveló lo siguiente:

- 1) Durante el período establecido para el registro de las propiedades se registraron 31,004 propiedades⁸. Esto equivale a un 5% de las

⁸ Las 31,004 propiedades registradas se distribuyen como sigue: 27,817 residenciales, 2,846 industriales, y 341 comerciales.

potenciales 600,000 propiedades (1,400,000 - 800,000) que pudieron ser registradas mediante este proyecto. Además, al 3 de diciembre de 2012, solamente se habían tasado 89 propiedades de las 31,004 mencionadas.

- 2) Al 6 de junio de 2013, no se había completado el proceso de facturación para las 89 propiedades tasadas.

Efecto

Las situaciones comentadas demuestran que no se cumplió con el propósito de la *Ley 71-2010*, que principalmente era generar \$223,000,000 en nuevos ingresos para los municipios y el Gobierno de Puerto Rico.

Comentarios de la Gerencia

En la carta del Director Ejecutivo este indicó, entre otras cosas, que:

Previo a la aprobación de la Ley, el CRIM expuso su preocupación al entender que la base utilizada (Censo 2000) para establecer las propiedades que restaban por tasar era una errónea. Entre los factores para ello se encuentra que el Censo incluye residenciales públicos, así como no distingue cuales de estas propiedades pueden estar exoneradas (aproximadamente 60%). Según nuestros datos, a junio de 2010 había 940,154 propiedades tasadas, que comparadas con los números del Censo, la cifra pendiente de tasación serían 353,731, al descontarle las exoneradas el CRIM tendría pendientes de tasación cerca 141,492 propiedades. Actualmente la Oficina de Servicios Operaciones está analizando los casos para emitir los recibos correspondientes. Próximamente se estarán evaluando los casos registrados para crear un plan de trabajo. [sic]

En la carta del ex-Presidente de la Junta de Gobierno del CRIM, este indicó, entre otras cosas, que:

La Ley Núm. 71-2010, no crea en el CRIM un registro de propiedad inmueble no tasadas y de propiedades muebles comerciales e industriales con mejoras no tasadas. Sí crea un Comité Interagencial compuesto por el Presidente del Banco Gubernamental, el Secretario de Hacienda y el Director Ejecutivo del CRIM. Este Comité tiene unas funciones específicas delegadas por esta Ley. Es un comité totalmente independiente al CRIM y su única relación es que el Director Ejecutivo del CRIM pertenece al Comité, por disposición de la misma Ley, como sucede en muchas otras juntas de corporaciones públicas y otras entidades. El CRIM no tiene ninguna autoridad sobre este Comité. La Ley no se la concedió, por lo que este Comité es el responsable de cumplir con la encomienda delegada por la Ley que lo creó. [sic]

[...] la Ley no le concedió a la Junta de Gobierno ni a la Gerencia del CRIM autoridad alguna sobre este comité. Más aún, nos opusimos a la creación del mismo por entender que era una estructura paralela para llevar a cabo las mismas funciones que realizaba el CRIM sobre las propiedades inmuebles en Puerto Rico. Así lo expusimos en las vistas públicas ante la Asamblea Legislativa de P.R. antes de la aprobación de esta Ley. [sic]

[...]

Nuevamente enfatizamos que el CRIM no puede tener responsabilidad alguna sobre las acciones de un comité independiente creado por una Ley la cual le dio autoridad independiente para tomar las decisiones necesarias para llevar a cabo las encomiendas legales delegadas. [sic]

En la carta del Presidente Interino del BGF, este indicó, entre otras cosas, que:

El Comité Interagencial creó el registro de propiedades inmuebles no tasadas y propiedades inmuebles no tasadas información que se ha compartido con el CRIM. [sic]

En la carta de la ex Directora Ejecutiva, esta indicó, entre otras cosas, que:

[...] la administración del CRIM (esta servidora y la Junta de Gobierno) nos opusimos a la aprobación del proyecto legislativo (P de la C 2752) que luego se convirtió en la Ley 71-2010. Las razones para tal oposición fueron abiertamente discutidas en presentación ante el Senado de Puerto Rico y públicamente. Con esta ley se creaba una estructura paralela en control del BGF para realizar las funciones que en Ley ya realizaba el CRIM, incrementando los costos de las tasaciones a ser realizadas y con una justificación con bases erróneas. Esta iniciativa legislativa surge a raíz de la impresión histórica, de que el CRIM se encontraba en un severo atraso en sus tasaciones. Sin embargo, en aquel momento y como consecuencia del Plan Estratégico puesto en marcha por la Junta de Gobierno del CRIM y su Administración, se habían sobrepasado las 83,000 tasaciones en los primeros 11 meses del año fiscal 2009-2010 comparado con 24,154 tasaciones para el año 2008-2009. Dentro de las bases incorrectas, y que evidentemente indujeron a error al momento de redactar y analizar el proyecto, fue utilizar, según incluido en la exposición de motivos y copiado en este informe el número de unidades familiares según el Censo 2000 para ser comparado con el número de tasaciones realizadas por el CRIM. [...] [sic]

El Censo incluía 1,431,304 unidades de familiares. La unidad familiar según el censo NO es sinónimo de una propiedad sin tasar por el CRIM. Por ejemplo, una segunda planta puede ser considerada por el Censo como dos unidades familiares, sin embargo para el CRIM podría ser solo una propiedad si no cumple

con cierto requisitos (entre estos, derecho de superficie, escalera externa, entre otros). De igual manera el Censo contempla los barcos, vehículos recreativos (RV), vans, tiendas de campaña y otros por el estilo como unidades de vivienda. Para el CRIM estos no son propiedades inmuebles a ser tasadas. Aún más habría que restar al número del Censo los residenciales públicos. Luego de este análisis el resultado debe ser multiplicado por el 40%, que es el porcentaje histórico de propiedades no exoneradas. El 60% de las propiedades en el CRIM son exoneradas por ley. [sic]

Unidades de vivienda, según Censo 2000 (Convertido a unidades del CRIM)	1,215,221
Más: Unidades de viviendas nuevas 2000 al 2009	139,092
Menos: Residenciales públicos, según Junta de Planificación	57,083
Menos: viviendas móviles, según Censo 2000	3,260
Menos: Botes, etc., según el Censo 2000	85
Menos: Propiedades tasadas por el CRIM a junio 2010 (sistema CRIM)	<u>940,154</u>
Propiedades pendientes de tasar	353,731
Multiplicado: porcentaje de propiedades exoneradas	<u>40%</u>
Propiedades pendientes de tasar sujetas a contribución	141,492

Es importante señalar que a julio de 2012 el informe COBIL del CRIM tenía registrado 1,244,606 propiedades tasadas. Esto significa que el CRIM continuó realizando su tarea de tasar la propiedad inmueble en Puerto Rico. Esto además hace sentido cuando vemos el resultado del registro voluntario de la Ley 71-2010 donde solo se registraron 31,004 propiedades sin tasar. Lo que sustenta aún más que el cálculo de 600,000 propiedades sin tasar esbozado en la exposición de motivos de la Ley 71-2010 y el borrador del informe de la Oficina no es cónsono con la realidad. [sic]

Véanse las recomendaciones 1, 3 y 7.

Comentario Especial 2 - Posible pérdida millonaria por el incumplimiento en el pago de una línea de crédito otorgada por el BGF

Situación

- a. Mediante el Artículo 3.01A de la *Ley 83-1991*, se autorizó al BGF a otorgar una línea de crédito de \$20,000,000 con la cual se financiarían las gestiones realizadas por el Comité y el CRIM para cumplir con las responsabilidades que le fueron delegadas mediante el Plan de Acción. La línea de crédito fue aprobada el 14 de marzo de 2011 mediante un contrato de préstamo entre el BGF y el Comité. Dicho contrato fue suscrito por el Vicepresidente Ejecutivo de Financiamiento y Tesorería del BGF y el entonces Secretario de Hacienda en representación del Comité. La línea de crédito y los intereses generados por la misma se pagarían con los fondos producto de las contribuciones impuestas bajo la *Ley 71-2010*. Nuestro examen

reveló que, al 30 de noviembre de 2013, el BGF había desembolsado \$995,449⁹ con cargo a la línea de crédito y se habían acumulado intereses por \$102,061, para un total de \$1,097,510. Reveló, además, que a dicha fecha el BGF no había recibido pagos para abonar a dicho balance. Los fondos para pagar la línea de crédito y los intereses saldrían de las contribuciones impuestas a las propiedades incluidas en el Registro.

Efecto

La situación comentada menoscaba la solidez económica del BGF y le priva de fondos que puede utilizar para atender otras necesidades operacionales.

Comentarios de la Gerencia

En la carta del Director Ejecutivo este indicó, entre otras cosas, que:

En la Resolución CE-2011-12 emitida por el BGF, se establece que: “la fuente de repago del financiamiento provendrá del fondo adscrito al BGF “Fondo para el Registro y Tasación de las Propiedades Inmuebles no Tasadas y las Propiedades Comerciales e Industriales con Mejoras no Tasadas” que se nutrirá de las contribuciones económicas de los años económicos 2010-2011 y 2011-2012 proveniente del registro obligatorio de propiedades del CRIM. Dicho fondo no fue creado por lo que no se han registrado ingresos relacionados al Registro. Una vez sea autorizado por la Junta de Gobierno, estaremos trabajando los casos registrados y conforme se reciban ingresos se emitirán los correspondientes pagos a la línea de crédito, según lo dispuesto en la Ley 71-2010. [sic]

En la carta del Presidente Interino del BGF, este indicó, entre otras cosas, que:

Al día de hoy existe dicha línea de crédito otorgada por el BGF al Comité Interagencial, cuya fuente de repago es el producto de las contribuciones impuestas bajo la Ley 71-2010. A la fecha de hoy, el BGF no ha recibido pagos para abonar el balance de la misma. [sic]

En la carta de la ex Directora Ejecutiva esta indicó, entre otras cosas, que:

[...] la posición de esta servidora como Directora Ejecutiva del CRIM y de su Junta de Gobierno antes de la aprobación de la

⁹ Incluye \$947,289 por los servicios profesionales y consultivos contratados, \$10,000 por servicios de asesoría financiera para la administración de la línea de crédito, \$35,470 correspondientes a la capitalización mensual de los intereses acumulados de la línea de crédito y una diferencia sin aclarar por \$2,690.

Ley 71-2010 es que con esta Ley se creaba una estructura paralela en control del BGF para realizar las funciones que en Ley ya realizaba el CRIM, incrementando los costos de las tasaciones a ser realizadas y con una justificación con bases erróneas [...]. Antes y después de la aprobación de dicha Ley se solicitó que le permitieran al CRIM realizar las funciones de la Ley 71-2010, lo cual no fue permitido. El BGF fue facultado en Ley como el agente fiscal de este proyecto del cual el CRIM no tenía control alguno. [sic]

Véanse las recomendaciones de la 1 a la 3.

RECOMENDACIONES

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

1. Evaluar las situaciones indicadas en los **comentarios especiales** y tomar las medidas que estimen necesarias.

Al Presidente del Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico

2. Evaluar la situación indicada en el **Comentario Especial 2** y tomar las medidas que estime necesarias.

A la Junta de Gobierno del CRIM

3. Evaluar las situaciones indicadas en los **comentarios especiales** tomar las medidas que estimen necesarias.
4. Ver que el Director Ejecutivo cumpla con las **recomendaciones de la 5 a la 7. [Hallazgos 1 y 2]**

Al Director Ejecutivo del CRIM

5. Asegurarse de emitir reglamentación, procedimientos y normas actualizadas para el área de servicios operacionales, en específico, los procedimientos relacionados con las tasaciones. Esto, con el propósito de que las mismas se efectúen en un tiempo razonable para asegurar el cobro de las deudas determinadas prontamente. **[Hallazgo 1]**
6. Ver que el Subdirector Ejecutivo de Servicios Operacionales se asegure de que los administradores de las oficinas regionales mantengan los controles necesarios para la conservación de los expedientes y documentos del CRIM, y ver que los empleados bajo la supervisión de estos cumplan con:
 - a. Custodiar los expedientes e incluyan en los mismos las hojas de servicios y las tarjetas de tasación. **[Hallazgo 2-a.1) y 2)]**

- b. Ejercer una supervisión eficaz al personal encargado de realizar las tasaciones y asegurarse de que estos completen en todas sus partes e incluyan toda la información necesaria en las tarjetas de tasación y otros documentos relacionados con el proceso que estos realizan. **[Hallazgo 2-a.3]**
7. Impartir las instrucciones para tasar y facturar las propiedades registradas en virtud de la *Ley 71-2010*. **[Comentario Especial 1]**

AGRADECIMIENTO

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

Cepicaria del Contralor

Por:

Fernando Valderrama

ANEJO 1

**CENTRO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS MUNICIPALES
MIEMBROS PRINCIPALES DE LA JUNTA DE GOBIERNO
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Sr. Eduard Rivera Correa	Presidente	26 mar. 13	30 jun. 13
”	Presidente Interino	1 ene. 13	25 mar. 13
Hon. Javier Jiménez Pérez	Presidente	1 jul. 10	31 dic. 12
Hon. Carlos López Rivera	Vicepresidente	26 mar. 13	30 jun. 13
Hon. Jesús E. Colón Berlinger	”	1 jul. 10	25 mar. 13
Hon. Jorge L. Márquez Pérez	Secretario	26 mar. 13	30 jun. 13
Hon. Roberto Hernández Vélez	”	1 jul. 10	25 mar. 13

ANEJO 2

**CENTRO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS MUNICIPALES
 FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD
 DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Lcdo. Víctor Falcón Dávila, CPA	Director Ejecutivo	6 may. 13	30 jun. 13
Lcda. Laura G. Rechani Ydrach	Directora Ejecutiva Interina	26 mar.13	5 may. 13
Lcda. Gloria E. Santos Rosado, CPA	Directora Ejecutiva	1 jul. 10	25 mar. 13
Sr. Luis G. Febus Rodríguez	Subdirector Ejecutivo de Operaciones	8 may. 13	30 jun. 13
Sra. Magaly Messa Casul	Subdirectora Ejecutiva de Operaciones Interina	15 mar. 13	7 may. 13
”	Subdirectora Ejecutiva de Operaciones	3 oct. 12	14 mar. 13
Sra. Gustavo A. Freyre Conde	Subdirector Ejecutivo de Operaciones	1 jul. 10	30 sep. 12

MISIÓN

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

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

PRINCIPIOS PARA LOGRAR UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE EXCELENCIA

La Oficina del Contralor, a través de los años, ha identificado principios que ayudan a mejorar la administración pública. Dichos principios se incluyen en la *Carta Circular OC-08-32* del 27 de junio de 2008, disponible en nuestra página en Internet.

QUERELLAS

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

INFORMACIÓN SOBRE LOS INFORMES DE AUDITORÍA

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

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

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

INFORMACIÓN DE CONTACTO***Dirección física:***

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

Internet:

www.ocpr.gov.pr

Correo electrónico:

ocpr@ocpr.gov.pr

Dirección postal:

PO Box 366069
San Juan, Puerto Rico 00936-6069