

**INFORME DE AUDITORÍA CP-08-10**  
17 de enero de 2008  
**JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**  
(Unidad 3220 - Auditoría 12992)

Período auditado: 1 de enero de 1995 al 31 de diciembre de 2006



## CONTENIDO

	Página
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA</b> .....	<b>3</b>
<b>RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA</b> .....	<b>6</b>
<b>ALCANCE Y METODOLOGÍA</b> .....	<b>7</b>
<b>OPINIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>8</b>
A LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1 .....	8
A LA DIRECTORA EJECUTIVA DEL SERVICIO 9-1-1.....	8
<b>CARTAS A LA GERENCIA</b> .....	<b>10</b>
<b>COMENTARIOS DE LA GERENCIA</b> .....	<b>10</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>10</b>
<b>RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS</b> .....	<b>11</b>
CLASIFICACIÓN Y CONTENIDO DE UN HALLAZGO.....	11
HALLAZGOS EN LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1 .....	12
1 - Incumplimiento de disposiciones del Reglamento de Facturación por parte de las compañías telefónicas y del Servicio 9-1-1 y documentos no localizados para examen sobre las fusiones corporativas, cese de operaciones o quiebras de dichas compañías.....	12
2 - Archivo inadecuado de los documentos relacionados con las remesas y demora en el registro de las mismas.....	20
3 - Deficiencias relacionadas con el reembolso a las compañías telefónicas del costo por cobro y facturación del cargo básico del Servicio 9-1-1 .....	22
4 - Ausencia de disposiciones en el Reglamento de Facturación.....	25
5 - Utilización de un método de subastas no definido en el Reglamento de Compras ni en el Reglamento de Subastas del Servicio 9-1-1.....	27

6 - Incumplimiento de disposiciones reglamentarias relacionadas con la Junta de Subastas del Servicio 9-1-1 y deficiencias relacionadas con los desembolsos .....	29
7 - Otras deficiencias relacionadas con los desembolsos .....	32
<b>ANEJO 1 - MIEMBROS DE LA JUNTA DE GOBIERNO QUE ACTUARON DURANTE EL PERÍODO AUDITADO .....</b>	<b>34</b>
<b>ANEJO 2 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON DURANTE EL PERÍODO AUDITADO .....</b>	<b>36</b>

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

17 de enero de 2008

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

Estamos realizando una auditoría de las operaciones fiscales de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 (Servicio 9-1-1) para determinar si las mismas se realizaron de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables. Efectuamos la misma a base de la facultad que se nos confiere en la **Sección 22 del Artículo III de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico** y en la **Ley Núm. 9 del 24 de julio de 1952**, según enmendada.

Determinamos emitir varios informes de dicha auditoría. Este es el tercer informe y contiene el resultado del examen que realizamos sobre las remesas, los ingresos y las compras, las cuentas por pagar y los desembolsos del Servicio 9-1-1. El primer informe contiene el resultado del examen que realizamos de los controles internos y administrativos del Servicio 9-1-1 (**Informe de Auditoría CP-06-18 del 18 de abril de 2006**). El segundo informe contiene el resultado parcial del examen que realizamos sobre las remesas y los ingresos (**Informe de Auditoría CP-07-17 del 2 de abril de 2007**).

**INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA**

El Servicio 9-1-1 fue creado por disposición de la **Ley Núm. 144 del 22 de diciembre de 1994, Ley para la Atención Rápida de Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública**, según enmendada. El propósito del Servicio 9-1-1 es contar con un número telefónico universal de emergencia al cual los ciudadanos puedan llamar en cualquier momento para solicitar servicios de emergencia.

El Servicio 9-1-1 forma parte del componente de seguridad y protección pública, en función de las emergencias que le compete atender al Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Los poderes del Servicio 9-1-1 son ejercidos por una Junta de Gobierno compuesta por cuatro miembros ex officio y un representante del interés público, quien será seleccionado de candidatos a ser sometidos por las instituciones profesionales reconocidas o acreditadas por ley que determinen los miembros ex officio, entre otras, la Asociación Médica y el Colegio de Ingenieros y Agrimensores de Puerto Rico. Las instituciones profesionales nominarán un candidato cada una. La Junta de Gobierno está compuesta por los siguientes miembros ex officio: el Superintendente de la Policía de Puerto Rico, el Jefe del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico, el Director Ejecutivo del Cuerpo de Emergencias Médicas Estatal y el Director Ejecutivo de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (AEMEAD)<sup>1</sup>. El Presidente de la Junta de Gobierno será el Superintendente de la Policía de Puerto Rico y contratará a un Asesor Técnico con experiencia en la tecnología del Servicio 9-1-1. La dirección y administración del Servicio 9-1-1 recae en un Director Ejecutivo nombrado por la Junta de Gobierno.

Para cumplir con sus funciones, el Servicio 9-1-1 cuenta principalmente con las siguientes oficinas: del Director Ejecutivo, del Subdirector Ejecutivo, de Auditoría, de Seguridad, de Asesor Jurídico, de Comunicación y Educación Pública, de Recursos Humanos, de Servicios Técnicos y Auxiliares, de Asuntos Fiscales y el Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1.

En la **Ley Núm. 144** se dispone, entre otras cosas, que los cargos por el servicio se harán contra las líneas instaladas a los abonados telefónicos de forma uniforme dentro de cada categoría de abonado, como parte de los cargos mensuales a facturarse. Las llamadas de emergencia al Servicio 9-1-1 no conllevan cargos individuales por el uso de las facilidades telefónicas para tal fin. El cargo por línea telefónica principal (cargo básico) no excederá de

---

<sup>1</sup> Previo al 5 de enero de 2002, la Junta de Gobierno estaba constituida por el Comisionado de Seguridad Pública y el Director de la Defensa Civil.

50¢ mensuales para los abonados residenciales, y organizaciones sin fines de lucro y religiosas, ni de \$1 mensual para los abonados comerciales, profesionales y gubernamentales, cuyas tarifas serán igualmente aplicables a cada línea de teléfono que permita generar y recibir llamadas telefónicas, según sus respectivas categorías o clasificaciones.

En la **Ley Núm. 144** se establece, entre otras cosas, que los fondos recaudados por el Servicio 9-1-1 por concepto de cargos a los abonados del servicio telefónico deben ser distribuidos según se indica: transferencias a las agencias de respuesta<sup>2</sup> en la atención de llamadas por el 9-1-1, una Reserva para Contingencia<sup>3</sup>, una Reserva para la Expansión de Servicio y Reemplazo de Equipo<sup>4</sup> y para gastos operacionales, auxiliares y administrativos del Servicio 9-1-1.

Conforme a los estados financieros auditados por una sociedad de contadores públicos autorizados, durante los años fiscales del 2001-02 al 2005-06 el Servicio 9-1-1 generó ingresos operacionales por \$99,804,162, realizó transferencias a las agencias de respuesta por \$39,007,497, y tuvo gastos operacionales por \$33,078,192 y ajustes a los estados financieros por \$403,367, según se indica:

---

<sup>2</sup> Agencias gubernamentales encargadas de atender las emergencias de los ciudadanos que se comunican a través del Servicio 9-1-1.

<sup>3</sup> La cuenta de Reserva para Contingencias es utilizada en casos de emergencia o crisis. Al 29 de enero de 2007 dicha Reserva tenía un balance acumulado de \$10,417,633.

<sup>4</sup> La cuenta de Reserva para la Expansión de Servicio y Reemplazo de Equipo es para compra y mejoras de la tecnología utilizada en el Servicio 9-1-1. Al 29 de enero de 2007 dicha Reserva tenía un balance acumulado de \$5,297,770.

AÑO FISCAL	INGRESOS OPERACIONALES	TRANSFERENCIAS A LAS AGENCIAS DE RESPUESTA	GASTOS OPERACIONALES	AJUSTES A LOS ESTADOS FINANCIEROS	BALANCE DE ACTIVOS NETOS <sup>5</sup>
BALANCE INICIAL	-	-	-	-	\$ 6,482,710
2001-02	\$17,919,263	\$ 6,884,624	\$ 4,640,772	\$403,367 <sup>6</sup>	13,279,944
2002-03	19,376,334	7,189,000	5,638,388	-	19,828,890
2003-04	19,465,087	7,716,673	7,139,125	-	24,438,179
2004-05	20,758,499	8,390,200	7,719,811	-	29,086,667
2005-06	<u>22,284,979</u>	<u>8,827,000</u>	<u>7,940,096</u>	<u>-</u>	\$34,604,550
<b>TOTAL</b>	<u>\$99,804,162</u>	<u>\$39,007,497</u>	<u>\$33,078,192</u>	<u>\$403,367</u>	

Al 31 de diciembre de 2006 estaban pendientes de resolución por los tribunales ocho demandas civiles presentadas contra el Servicio 9-1-1 por \$41,203,000. De este importe, siete son por daños y perjuicios por \$36,203,000 y una por \$5,000,000 por cobro de dinero.

Los **ANEJOS 1 y 2** contienen una relación de los miembros de la Junta de Gobierno y de los funcionarios principales del Servicio 9-1-1, respectivamente, que actuaron durante el período auditado.

### RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

La gerencia de todo organismo gubernamental debe considerar los siguientes **Diez Principios para Lograr una Administración Pública de Excelencia**. Éstos se rigen por principios de calidad y por los valores institucionales:

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.

<sup>5</sup> Incluye, entre otras cosas, los balances acumulados de las cuentas de Reserva para Contingencias y de Reserva para la Expansión de Servicio y Reemplazo de Equipo.

<sup>6</sup> Según se refleja en los estados financieros auditados del Servicio 9-1-1, en el año fiscal 2001-02 se realizaron ajustes a los mismos para corregir el balance de las transferencias adeudadas a las agencias de respuesta y el balance de la depreciación acumulada de los activos capitalizables, y para reconocer gastos por licencias por vacaciones y por enfermedad y otros gastos corrientes correspondientes a años anteriores.

3. Cumplir con los requisitos impuestos por las 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 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.

En nuestra **Carta Circular OC-98-09 del 14 de abril de 1998** se ofrece información adicional sobre dichos principios. Se puede acceder a esta **Carta Circular** a través de nuestra página de Internet: <http://www.ocpr.gov.pr>.

### ALCANCE Y METODOLOGÍA

La auditoría cubrió del 1 de enero de 1995 al 31 de diciembre de 2006. En algunos aspectos se examinaron otras transacciones 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.

Para efectuar la auditoría utilizamos la siguiente metodología:

- Entrevistas a funcionarios, a empleados y a particulares
- Inspecciones físicas
- Examen y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada
- Análisis de información suministrada por fuentes externas

- Pruebas y análisis de información financiera, de procedimientos de control interno y de otros procesos
- Confirmaciones de cuentas y de otra información pertinente

## OPINIÓN

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron desviaciones de disposiciones de ley, de reglamentación y de normas de sana administración y control interno en las operaciones objeto de este **Informe**. Por ello, en nuestra opinión, dichas operaciones no se realizaron de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables.

En la parte de este **Informe** titulada **RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS** se comentan los **hallazgos del 1 al 5**, clasificados como principales, y los **hallazgos 6 y 7**, clasificados como secundarios.

## RECOMENDACIONES

### A LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1

1. Tomar las medidas necesarias para asegurarse de que la Directora Ejecutiva del Servicio 9-1-1 cumpla con las **recomendaciones de la 2 a la 7. [Hallazgos del 1 al 7]**

### A LA DIRECTORA EJECUTIVA DEL SERVICIO 9-1-1

2. Tomar las medidas necesarias para que las compañías telefónicas cumplan con las disposiciones del **Reglamento de Facturación y Cobro para el Cargo a los Abonados por Concepto del Servicio 9-1-1 del 11 de septiembre de 2000 (Reglamento de Facturación)** aprobado por la Junta de Gobierno, con respecto a las remesas que someten al Servicio 9-1-1. **[Hallazgo del 1-a.1) al 5) y del 7) al 9)]**
3. Tomar las medidas necesarias para que el Recaudador cumpla con las disposiciones del **Reglamento de Facturación** y del **Reglamento de Recaudación y Depósito de Fondos Públicos del 11 de septiembre de 2000 (Reglamento de Recaudación)** aprobado por la Junta de Gobierno, en cuanto a cotejar que no haya errores matemáticos en las remesas. **[Hallazgo 1-a.6)]**

4. Impartir instrucciones a la Directora de Servicios Generales, y ver que cumpla, para que se asegure de documentar y archivar toda la evidencia relacionada con las fusiones corporativas, cese de operaciones o quiebra de las compañías telefónicas. **[Hallazgo 1-b.]**
5. Impartir instrucciones al Director de la Oficina de Asuntos Fiscales, y ver que cumpla, para que:
  - a. Se creen y mantengan expedientes para las recaudaciones de las remesas por concepto del cargo básico de las compañías telefónicas. **[Hallazgo 2-a.1]**
  - b. Se establezcan las medidas de control necesarias para que no se repitan las situaciones comentadas en los **hallazgos 2-a.2) y 7-a.1)**.
  - c. Se asegure de que todas las compañías telefónicas facturen al Servicio 9-1-1 el reembolso del costo de cobro y facturación del cargo básico, según se requiere en el **Reglamento de Facturación. [Hallazgo 3-a.1]**
  - d. Se establezca y se mantenga un registro de las compañías que no someten las facturas para el reembolso del costo de cobro y facturación que incluya, entre otras cosas, el nombre de la compañía y el balance de la deuda que se tiene con cada una de ellas. **[Hallazgo 3-a.2]**
  - e. Se marquen como **pagados** o **cancelados** todos los justificantes de los desembolsos que se sometan para pago al momento de hacer los mismos. **[Hallazgo 7-a.2]**
6. Preparar y someter para la revisión y aprobación de la Junta de Gobierno, en un tiempo razonable:
  - a. Las normas o los procedimientos escritos que tengan los controles adecuados para regir las deducciones que las compañías telefónicas realizan de las remesas, los procesos de cómputo de intereses de remesas tardías y los pagos mediante transferencia electrónica que no están incluidas en el **Reglamento de Facturación. [Hallazgos 1-a.9) y 4-a.]**

- b. Las enmiendas que sean necesarias realizar al **Reglamento de Subastas** para incluir el concepto de **Subasta en Mercado Abierto**. [Hallazgo 5-a.]
7. Cumplir con lo dispuesto en el **Reglamento de Subastas** con respecto a la Junta de Subastas y la designación de sus miembros, para asegurarse de que no se repitan situaciones como las comentadas en el **Hallazgo 6-a.1) y 2)**.

### CARTAS A LA GERENCIA

Las situaciones comentadas en este **Informe** fueron sometidas a la Plan. Sandra C. Marrero Arroyo, Directora Ejecutiva del Servicio 9-1-1, en carta de nuestros auditores del 29 de junio de 2007.

El borrador de los **hallazgos** de este **Informe** se sometió para comentarios a la planificadora Marrero Arroyo, y al ex Director Ejecutivo del Servicio 9-1-1, Hon. Héctor Pérez Acosta, mediante cartas del 1 de octubre y del 6 de noviembre de 2007.

### COMENTARIOS DE LA GERENCIA

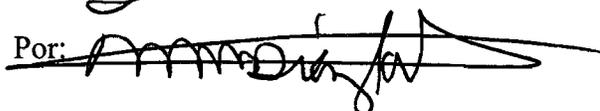
La Directora Ejecutiva del Servicio 9-1-1 contestó la comunicación de nuestros auditores mediante carta del 3 de agosto de 2007.

La Directora Ejecutiva del Servicio 9-1-1 contestó el borrador de los **hallazgos** de este **Informe** mediante cartas del 19 de octubre y del 20 de noviembre de 2007 (cartas de la Directora Ejecutiva). En los **hallazgos del 1 al 7** se incluyen algunas de sus observaciones.

El ex Director Ejecutivo del Servicio 9-1-1 no contestó el borrador de los **hallazgos** de este **Informe**.

### AGRADECIMIENTO

A los funcionarios y empleados del Servicio 9-1-1 les agradecemos la cooperación que nos prestaron durante nuestra auditoría.

Oficina del Contralor  
Por: 

## RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS

### CLASIFICACIÓN Y CONTENIDO DE UN HALLAZGO

En nuestros informes de auditoría se incluyen los hallazgos significativos determinados por las pruebas realizadas. Éstos se clasifican como principales o secundarios. Los principales incluyen 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 secundarios son los que consisten en faltas o errores que no han tenido consecuencias graves.

Los hallazgos del informe se presentan según los 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** - Los hechos encontrados en la auditoría indicativos de que no se cumplió con uno o más criterios.

**Criterio** - 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.

**Efecto** - Lo que significa, real o potencialmente, no cumplir con el criterio.

**Causa** - La razón fundamental por la cual ocurrió la situación.

Al final de cada hallazgo se hace referencia a las recomendaciones que se incluyen en el informe para que se tomen las medidas necesarias sobre los errores, irregularidades o actos ilegales señalados.

En la sección sobre los **COMENTARIOS DE LA GERENCIA** se indica si el funcionario principal y los ex funcionarios de la unidad auditada efectuaron comentarios sobre los hallazgos incluidos en el borrador del informe que les envía nuestra Oficina. Dichos comentarios se consideran al revisar el borrador del informe y se incluyen al final del hallazgo

correspondiente en la sección de HALLAZGOS EN LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1, de forma objetiva y conforme a las normas de nuestra Oficina. Cuando la gerencia no provee evidencia competente, suficiente y relevante para refutar un hallazgo, éste prevalece y se añade al final del mismo la siguiente aseveración: Consideramos las alegaciones de la gerencia, pero determinamos que el hallazgo prevalece.

#### HALLAZGOS EN LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1

Los **hallazgos del 1 al 5** se clasifican como principales y los **hallazgos 6 y 7**, como secundarios.

#### **Hallazgo 1 - Incumplimiento de disposiciones del Reglamento de Facturación por parte de las compañías telefónicas y del Servicio 9-1-1 y documentos no localizados para examen sobre las fusiones corporativas, cese de operaciones o quiebras de dichas compañías**

- a. El Servicio 9-1-1 fue creado por disposición de la **Ley Núm. 144**. El propósito del Servicio 9-1-1 es contar con un número telefónico universal de emergencia al cual los ciudadanos puedan llamar en cualquier momento para solicitar servicios de emergencia.

En la **Ley Núm. 144** se dispone, entre otras cosas, que los cargos por el servicio se harían contra las líneas instaladas a los abonados telefónicos de forma uniforme dentro de cada categoría de abonado, como parte de los cargos mensuales a facturarse. Las llamadas de emergencia al Servicio 9-1-1 no conllevan cargos individuales por el uso de las facilidades telefónicas para tal fin. El cargo por línea telefónica principal (cargo básico) no excedería de 50¢ mensuales para los abonados residenciales, organizaciones sin fines de lucro y religiosas, ni de \$1 mensual para los abonados comerciales, profesionales y gubernamentales, cuyas tarifas serían igualmente aplicables a cada línea de teléfono que permita generar y recibir llamadas telefónicas, según sus respectivas categorías o clasificaciones.

El Servicio 9-1-1 efectuaba recaudaciones por concepto de remesas de las compañías telefónicas que operaban en Puerto Rico. Las indicadas remesas se realizaban mensualmente

por las líneas telefónicas instaladas a los clientes de dichas compañías. Los procesos de recaudaciones de las mismas se regían por el **Reglamento de Facturación**. En el mismo se estableció, entre otras cosas, que las compañías telefónicas debían someter sus remesas al Servicio 9-1-1 mensualmente siguiendo las especificaciones del mencionado **Reglamento**. Se establecieron, además, las responsabilidades y especificaciones sobre el cargo y la facturación a los abonados, el modo de las emisiones de las remesas al Servicio 9-1-1, los formularios a utilizarse y las deducciones que podían realizar las compañías telefónicas<sup>7</sup>. El Servicio 9-1-1 recibía, además, ingresos por concepto de los intereses de sus cuentas bancarias y por intereses cobrados a las compañías telefónicas por las remesas sometidas tardíamente.

El Servicio 9-1-1 contaba con una Oficina de Asuntos Fiscales a cargo de, entre otras cosas, la contabilidad, las finanzas, la nómina, el presupuesto y la administración de la custodia, el control y la contabilidad de la propiedad del Servicio 9-1-1. La misma contaba con un Director, una Contadora, cuatro auxiliares fiscales y una Analista en Administración.

Del 1 de julio de 2001 al 31 de diciembre de 2006 el Servicio 9-1-1 tuvo ingresos por \$112,039,709. De éstos, \$108,541,762 fueron por concepto de 820 remesas sometidas por las compañías telefónicas y \$3,497,947 por intereses recibidos<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> En el **Informe de Auditoría CP-07-17** comentamos sobre la ausencia de normas escritas o procedimientos para identificar nuevas compañías telefónicas y sobre los ingresos dejados de recibir por el Servicio 9-1-1 por concepto de las recaudaciones del cargo básico que realizaban dichas compañías.

<sup>8</sup> Incluye \$3,019,260 de intereses recibidos por las cuentas bancarias y \$478,687 de intereses cobrados a las compañías telefónicas por las remesas sometidas tardíamente. En el **Hallazgo 4-a.1)** comentamos una situación sobre la ausencia de procedimientos escritos en el Servicio 9-1-1 para computar y establecer los intereses a cobrar a las compañías telefónicas por las remesas sometidas tardíamente.

El examen de 87 remesas (11 por ciento) por \$12,929,859 sometidas por las compañías telefónicas durante el mencionado período reveló que:

- 1) Las compañías telefónicas no sometían copia de los modelos de las facturas telefónicas que utilizaban para cobrar el cargo por el acceso a la línea de emergencia a sus abonados telefónicos. El Servicio 9-1-1 tampoco le requirió los mismos.

En el **Artículo VI, Inciso D del Reglamento de Facturación** se establece que cada compañía deberá remitir al Servicio 9-1-1 un modelo del tipo de factura usada en la facturación al cliente y deberá volverlo a remitir en caso de que haga cambio a dicho modelo en el futuro.

- 2) Las compañías telefónicas no sometían una lista de sus revendedores de tarjetas prepagadas. El Servicio 9-1-1 tampoco le requirió la indicada lista.

En el **Artículo VI, Inciso C del Reglamento de Facturación** se dispone que las compañías telefónicas deberán certificar a la Oficina de Presupuesto y Finanzas del Servicio 9-1-1 quiénes son sus revendedores de tarjetas prepagadas e indicará en el futuro cuándo éstos cesen en su relación comercial con la compañía o notificará de nuevos revendedores.

- 3) Las compañías telefónicas que ofrecían servicios prepagados no incluyeron con las remesas copia de las certificaciones mensuales de estos servicios a los cuales se les había acumulado un balance por concepto del cargo básico. El Servicio 9-1-1 tampoco le requirió las mismas.

En el **Artículo VI, Inciso L del Reglamento de Facturación** se establece que las compañías telefónicas, deberán emitir una certificación mensual que remitirá junto con la remesa correspondiente, del total de servicios prepagados a los cuales se les ha acumulado un balance por concepto del cargo por servicio del 9-1-1.

- 4) En 57 (66 por ciento) por \$9,184,098 las compañías telefónicas no sometieron el **Formulario Conciliación de Remesa SE911-168**. El Servicio 9-1-1 tampoco les requirió el mismo. En dicho **Formulario** se indicaban, entre otras cosas, los tipos de clientes que tenían las compañías telefónicas, las líneas activas y las cuentas llevadas a pérdida o incobrables. En su lugar, las compañías telefónicas sometieron y el Servicio 9-1-1 recibió y aceptó un formulario creado por éstas en un formato electrónico adjunto con la remesa correspondiente.

En el **Artículo VI, Inciso J del Reglamento de Facturación** se establece que los recaudos recibidos por el Servicio 9-1-1 se realizarán de acuerdo al número de abonados o servicios prepagados activos al final del mes objeto de pago. Para procesar este pago las compañías telefónicas deberán someter con la remesa el formulario **SE911-168 Conciliación de Remesa**.

- 5) En 13 (15 por ciento) por \$4,938,365 no se indicó el detalle de las líneas telefónicas activas a las cuales se les aplicó el cargo básico.

En el **Artículo VI, Inciso M del Reglamento de Facturación** se indica, entre otras cosas, que las compañías telefónicas facturarán mensualmente a sus clientes el cargo básico establecido por la Junta de Gobierno a los clientes residenciales, comerciales, profesionales, gubernamentales, de teléfonos celulares y de tarjetas prepagadas, entre otros, y que el mismo será identificado separadamente por tipo de cliente en la conciliación de remesa.

- 6) En 7 (8 por ciento) por \$1,787,092 se registraron errores matemáticos por \$5,483.

En el **Artículo IV, Inciso C del Reglamento de Recaudación** se establece, entre otras cosas, que cuando el valor recibido sea un cheque u otro valor que no sea efectivo, el recaudador cotejará que los ingresos en números y letras coincidan. Además, como medida de control interno el recaudador tiene que asegurarse de que no hayan errores matemáticos en las remesas y justificantes emitidos por las compañías telefónicas.

- 7) Cuarenta y nueve (56 por ciento) por \$5,982,282 fueron sometidas por las compañías telefónicas con tardanzas que fluctuaron entre 2 y 275 días consecutivos, luego del término fijado por la reglamentación para ello.

En el **Artículo VI, Inciso N del Reglamento de Facturación** establece que en el término de treinta días luego del cierre de cada mes calendario, las compañías telefónicas contabilizarán las sumas de dinero recaudadas y procederán a enviar el importe al Servicio 9-1-1.

- 8) En 13 por \$3,708,420 tres de las compañías telefónicas restaron y no enviaron con las mismas \$13,022 correspondientes al costo de cobro y facturación<sup>9</sup>.

En el **Artículo VI, Inciso P del Reglamento de Facturación** se especifica que la compañía no podrá retener el costo neto de la facturación por el cobro de los cargos del Servicio 9-1-1. La compañía facturará a la Agencia el desglose de los cargos por cobro y facturación de los cargos relativos al Servicio 9-1-1, que estará sujeto a la cantidad que así establezca la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.

- 9) En 4 (5 por ciento) por \$457,254 una de las compañías realizó deducciones denominadas *Timing Difference* por \$17,953. El Servicio 9-1-1 no objetó y aceptó la mencionada deducción no empuje a que la misma no estaba contemplada en el **Reglamento de Facturación**<sup>10</sup>. La deducción tampoco pudo ser explicada por los funcionarios del Servicio 9-1-1, así como los cargos o gastos incluidos en la misma.

---

<sup>9</sup> El costo de cobro y facturación es un reembolso que realiza el Servicio 9-1-1 a las compañías telefónicas para cubrir los gastos que éstas incurren por concepto de las facturaciones y recaudaciones que realizan a los abonados telefónicos. En el **Hallazgo 3** comentamos deficiencias relacionadas con el reembolso de dicho costo a las compañías telefónicas.

<sup>10</sup> En el **Hallazgo 4-a.** comentamos la ausencia de otras disposiciones en dicho **Reglamento**.

En el **Artículo VI, Inciso L del Reglamento de Facturación** se dispone, entre otras cosas, que las compañías telefónicas solamente podrán realizar los ajustes necesarios y deducirá de los pagos aquellas cantidades que no fueron pagadas por sus clientes y clasificadas como cuentas incobrables.

Las situaciones comentadas en el **Apartado del a.1) al 9)** no le permiten al Servicio 9-1-1 mantener un control adecuado de los ingresos recibidos por concepto de las remesas sometidas por las compañías telefónicas. Además, propicia el ambiente para que se puedan cometer errores o irregularidades y que no se detecten a tiempo.

- b. Durante el examen de los documentos de las remesas que mencionamos en el **Hallazgo 1-a.**, nuestros auditores observaron que al menos cuatro compañías telefónicas se habían fusionado o cambiaron sus nombres y una cesó operaciones. Solicitamos a la Oficina de Servicios Generales del Servicio 9-1-1 que nos suministrara toda la documentación y la información sometida por las compañías telefónicas relacionada con fusiones corporativas, cese de operaciones o quiebras. Dicha Oficina solamente pudo suministrarnos una carta de una compañía telefónica en la que notificaba el cambio de nombre y una notificación del Tribunal de Quiebras de Estados Unidos para el Distrito de Puerto Rico por la quiebra de otra compañía telefónica. Los documentos suministrados no estaban relacionados con las cinco compañías que identificaron nuestros auditores en el examen.

En el **Artículo VI, Inciso E del Reglamento de Facturación** se dispone, entre otras cosas, que en caso de fusión corporativa, cese de operaciones o quiebra de una compañía telefónica, será responsabilidad de sus funcionarios corporativos documentar y remitir la información relacionada a la Oficina de Servicios Generales del Servicio 9-1-1 para el archivo correspondiente de la misma.

En el **Reglamento Núm. 23 del 15 de mayo de 1988**, según enmendado, aprobado por el Secretario de Hacienda, se incluyeron las normas que rigen el archivo y la disposición de los documentos fiscales del Gobierno. En dicho **Reglamento** se dispone que los documentos fiscales deben conservarse y archivarse en forma tal que se puedan localizar, identificar, y

poner a la disposición del Contralor de Puerto Rico, o de cualquier otro funcionario autorizado por ley, con prontitud y en la forma deseada.

La situación comentada no le permite al Servicio 9-1-1 mantener un control adecuado de los documentos sometidos por las compañías telefónicas ni de las operaciones fiscales que realiza con las mismas. Le priva, además, de información esencial sobre las fusiones corporativas, cese de operaciones o quiebras de las mismas y de mantener actualizados los expedientes de dichas compañías. Además, dificultó nuestra gestión fiscalizadora.

Las situación comentada en el **Apartado a.** se atribuye a la falta de diligencia y de supervisión adecuada por parte de los directores ejecutivos y de los directores de Asuntos Fiscales y demás funcionarios del Servicio 9-1-1 responsables de las operaciones fiscales relacionadas con las remesas del cargo básico que recibe de las compañías telefónicas. Lo comentado en el **Apartado b.** se atribuye a que la Directora Interina de Servicios Generales y los funcionarios concernidos del Servicio 9-1-1 se apartaron de las indicadas disposiciones reglamentarias.

En las cartas de la Directora Ejecutiva, ésta nos indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

Los modelos señalados, no han tenido ni tienen utilidad fiscal, legal o de otra índole para efectos de los recaudos que por este cargo realiza esta Agencia. [**Apartado a.1)**]

La lista de revendedores de tarjetas prepagadas no tiene utilidad fiscal para los recaudos del 9-1-1. La compañía telefónica primaria es la que viene obligada por Ley a remesar por las líneas prepagadas, no importa a quien vendan dicho servicio. [**Apartado a.2)**]

La base contable de los recaudos son las remesas mensuales por líneas primarias de los abonados de las compañías, sujetas al cargo 9-1-1, conforme a la Ley 144. Por lo cual, la certificación de los servicios prepagados no tiene utilidad fiscal alguna para los recaudos del 9-1-1. [**Apartado a.3)**]

Ello obedece a que se procesan en las compañías por computadoras. Esto no altera de ninguna manera la información que recibe la Agencia con el importe. Estos formatos contienen todos los datos requeridos y no lo prohíbe el Reglamento de Facturación. **[Apartado a.4)]**

Esto se corrigió a partir del AF 2005-06 y le es requerido a todas las compañías. Además, en las auditorías a las compañías esto se verifica y se exige la remisión a la Agencia de cualquier documento que no haya sido suministrado por los canales administrativos. **[Apartado a.5)]**

Desde el AF 2005-06, la Agencia ha establecido la práctica de revisar y conciliar matemáticamente las remesas según se reciben. **[Apartado a.6)]**

El envío moroso de remesas por las compañías no está bajo el control de la Agencia. Pero cuando ocurren, siempre se gestiona diligentemente el cobro con intereses por mora. **[Apartado a.7)]**

En las auditorías periódicas que la Junta realiza a las compañías, se analizan las conciliaciones de remesas y si se detectan deducciones por partidas que no proceden, éstas son ajustadas y las compañías tienen que pagarlas, con intereses, según lo evidencian las auditorías realizadas. El 14 de agosto de 2007, el Director de Asuntos Fiscales emitió una comunicación de cese y desista a las dos compañías que habían incurrido en lo señalado. **[Apartado a.8)]**

El *Timing Difference* es la cantidad prorrateada de los contratos de los abonados de las compañías telefónicas que son cancelados antes de terminar el próximo ciclo de facturación, y cuyo cargo ya fue enviado a la Agencia por la compañía telefónica. **[Apartado a.9)]**

Desde el año 2005-06 Asuntos Fiscales mantiene récord de las fusiones, quiebras, cambios de nombres y ceses de operaciones de las compañías telefónicas. **[Apartado b.)]**

Consideramos las alegaciones de la Directora Ejecutiva respecto a los **apartados del a.1) al 4, 7) y 9), y b. del Hallazgo**, pero determinamos que los mismos prevalecen.

**Véanse las recomendaciones de la 1 a la 4 y 6.a.**

## **Hallazgo 2 - Archivo inadecuado de los documentos relacionados con las remesas y demora en el registro de las mismas**

- a. La **Ley Núm. 144** faculta al Servicio 9-1-1 a establecer los cargos que estime justificados para sufragar los gastos en equipos y facilidades que la prestación del Servicio 9-1-1 y su administración directa requiera de las agencias participantes. El Servicio 9-1-1 efectuaba recaudaciones por concepto de las remesas del cargo básico que cobraban las compañías telefónicas que operaban en Puerto Rico a sus clientes. En el **Reglamento de Facturación** se establecía, entre otras cosas, que las compañías telefónicas tenían que efectuar las indicadas remesas dentro de los 30 días siguientes luego del cierre de cada mes. La fuente principal de ingreso del Servicio 9-1-1 eran las remesas recibidas por las compañías telefónicas. Además, generaba ingresos por concepto de intereses de sus cuentas bancarias y por los intereses cobrados a las compañías telefónicas por las remesas sometidas tardíamente.

El examen realizado reveló lo siguiente:

- 1) Nuestros auditores solicitaron a la Oficina de Asuntos Fiscales las recaudaciones por concepto de las remesas por el cargo básico que le sometieron las compañías telefónicas para el período del 1 de julio de 2001 al 31 de diciembre de 2006. Dichos expedientes estaban segregados por año fiscal e incluían todas las recaudaciones recibidas por el Servicio 9-1-1 por concepto de los cobros a los empleados por llamadas personales con los celulares de la agencia, de los pagos por campamentos de verano, de los intereses por remesar tardíamente, de los cobros por tarjetas extraviadas, de las deudas de los empleados y del fondo de emergencia, entre otros. Al 31 de diciembre de 2006, el Servicio 9-1-1 no mantenía un expediente segregado por cada compañía que incluyera solamente las remesas por el cargo básico.

En 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 o entidad corporativa. En

consonancia con dicha política pública y como norma de sana administración y de control interno, el Servicio 9-1-1 debe establecer los mecanismos necesarios que le permitan, en este caso en específico, archivar y clasificar las recaudaciones de las remesas por cada compañía y de acuerdo con el concepto de las mismas.

La situación comentada no permite al Servicio 9-1-1 ejercer un control eficaz sobre los documentos relacionados con las remesas de las recaudaciones por concepto del cargo básico y le impide contar con información oportuna para la toma de decisiones.

- 2) Una Auxiliar Fiscal de la Oficina de Asuntos Fiscales era responsable de, entre otras cosas, registrar en el sistema de contabilidad la información relacionada con todas las recaudaciones que recibía el Servicio 9-1-1. La información de las recaudaciones correspondientes a las remesas recibidas de las compañías telefónicas era registrada en dicho sistema en una cuenta denominada **Remesas Compañías Telefónicas**.

El examen de las transacciones registradas en la cuenta **Remesas Compañías Telefónicas** y de los expedientes de las recaudaciones de las remesas recibidas de las compañías telefónicas para el período del 1 de julio de 2001 al 31 de diciembre de 2006 reveló que dicha Oficina demoró entre 1 y 37 días consecutivos en incluir en su sistema de contabilidad la información de las indicadas remesas.

En el **Artículo IV, Inciso D del Reglamento de Recaudación** se indica, entre otras cosas, que una vez registrados los recaudos, y previo al depósito de los mismos, se deberá registrar la información correspondiente en el sistema de contabilidad. Dicha información deberá que ser idéntica a la del recibo manual. Además, en la **Ley Núm. 230** se establece como política pública que los jefes de las dependencias y entidades corporativas serán, en primera instancia, responsables de la legalidad, corrección, exactitud, necesidad y propiedad de las operaciones fiscales. A tono con dicha **Ley**, y como norma de sana administración y de control interno, la Oficina de Asuntos Fiscales debe asegurarse de que la información de todas las remesas recibidas se incluya en sus registros de contabilidad con diligencia y prontitud.

La situación comentada le impide al Servicio 9-1-1 mantener sus registros de contabilidad actualizados con la información necesaria y oportuna para su funcionamiento y llevar a cabo sus operaciones.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.1) y 2)** se atribuyen a la falta de diligencia y de supervisión adecuada por parte de los directores de Asuntos Fiscales y demás funcionarios responsables del control y archivo de los expedientes mencionados y del registro de la información de las remesas recibidas en el sistema de contabilidad del Servicio 9-1-1.

En las cartas de la Directora Ejecutiva, ésta nos indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

Toda la información de las remesas de las compañías se mantiene en un solo expediente por año fiscal, lo cual facilita su administración, uso, control y referencia, pues solo son unas 15 por año. [**Apartado a.1)**]

Esta situación se corrigió efectivo el 2 de julio de 2007. No obstante, informamos que desde el 2005-06 el promedio señalado se redujo a solo 1-5 días. [**Apartado a.2)**]

Consideramos las alegaciones de la Directora Ejecutiva en relación con el **Apartado a.1) del Hallazgo**, pero determinamos que el mismo prevalece.

**Véanse las recomendaciones 1, 5.a. y b.**

### **Hallazgo 3 - Deficiencias relacionadas con el reembolso a las compañías telefónicas del costo por cobro y facturación del cargo básico del Servicio 9-1-1**

- a. Según mencionamos, el Servicio 9-1-1 efectuaba recaudaciones por concepto de remesas del cargo básico de las compañías telefónicas que operaban en Puerto Rico. Los fondos recaudados por concepto del cargo básico se distribuían de la forma en que por reglamento determinara la Junta, entre otras cosas, para reembolsar a las compañías telefónicas el costo de cobro y facturación del cargo básico, sin que éstos excedieran del .50 por ciento de lo recaudado. El Servicio 9-1-1 realizaba el reembolso de dicho costo a las compañías telefónicas que le facturaran el mismo. El Director de la Oficina de Asuntos Fiscales nos

informó que para aquellas compañías que no sometían sus facturas, se calculaba el monto del costo de acuerdo con el total de las remesas recibidas durante el año fiscal y se acumulaba como una deuda en una cuenta en los estados financieros. Dicha cuenta se denominaba *Due to Telephone Companies*.

Del 1 de julio de 2001 al 31 de diciembre de 2006 el Servicio 9-1-1 le reembolsó \$172,417 a ocho compañías por concepto del costo de cobro y facturación del cargo básico<sup>11</sup>. Además, a dicha fecha la cuenta *Due to Telephone Companies* tenía un balance acumulado de \$256,404.

El examen realizado reveló que:

- 1) El Servicio 9-1-1 no realizaba gestión alguna para que las compañías telefónicas que no le enviaban las facturas para el reembolso del costo de cobro y facturación, le sometieran las mismas. Ello con el propósito de realizar dicho reembolso en el tiempo establecido en la reglamentación aplicable.

En el **Inciso P del Reglamento de Facturación** se establece, entre otras cosas, que las compañías telefónicas facturarán al Servicio 9-1-1 el desglose de los costos por cobro y facturación de los cargos relativos al servicio básico. Cónsono con esto, el Servicio 9-1-1 debe asegurarse de que las compañías telefónicas le sometan las facturas correspondientes al reembolso de dicho costo junto con las remesas mensuales que realizan por el cobro del servicio básico. Además, en el **Inciso Q del Reglamento de Facturación** se dispone, entre otras cosas, que el Servicio 9-1-1 reembolsará a las compañías telefónicas el costo de cobro y facturación en un término no mayor de 30 días.

- 2) Al 31 de diciembre de 2006 el Servicio 9-1-1 no mantenía un registro de las compañías que no le habían sometido facturas para reclamar el costo de cobro y facturación de los cargos relativos al servicio básico. Tampoco pudo identificar a cuánto ascendía la deuda

---

<sup>11</sup> Para los años fiscales del 2000-01 al 2004-05 el Servicio 9-1-1 tenía registradas entre 8 y 13 compañías que le remesaban ingresos por concepto del cargo básico.

que tenía con cada una de dichas compañías. A dicha fecha, el Servicio 9-1-1 mantenía un balance adeudado por \$256,404 en la cuenta *Due to Telephone Companies*. El 6 de septiembre de 2007 el Director de Asuntos Fiscales preparó y nos suministró un análisis de costo de facturación donde nos indicó que al 31 de diciembre de 2006 habían 17 compañías telefónicas que no le habían facturado el costo de cobro y facturación de los cargos relativos al servicio básico y el total por dicho concepto ascendía a \$165,461.

En la **Ley Núm. 230** se establece, entre otras cosas, 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 o entidad corporativa. Como parte de esto, y como norma de sana administración y de control interno, el Servicio 9-1-1 debe mantener un registro de las compañías telefónicas que no le facturan el costo de cobro y facturación y del balance de la deuda que tiene con cada una de ellas.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.1) y 2)** no le permiten al Servicio 9-1-1 ejercer un control adecuado del reembolso del costo de cobro y facturación y del monto de la deuda que tiene con cada una de las compañías telefónicas que no le facturan el mismo. Además, promueve que ocurran errores o irregularidades y que no se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.1) y 2)** denotan que los directores ejecutivos del Servicio 9-1-1 y los directores de Asuntos Fiscales que tuvieron a cargo las operaciones indicadas no cumplieron con las disposiciones de reglamentación y las normas de sana administración y de control interno mencionadas.

En las cartas de la Directora Ejecutiva, ésta nos indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

La Agencia cumple con su deber de orientar a cada compañía de su obligación con el 9-1-1, incluyendo el enviarnos la factura por el servicio de facturación del cargo 9-1-1 a sus abonados. Además, se le entrega copia del Reglamento. Por Ley, no podemos hacer desembolsos sin una factura de la entidad que nos cobra. Así que, no se debe penalizar a la Agencia, por compañías que, aún conociendo su deber, no nos facturan. **[Apartado a.1)]**

Este registro fue solicitado por los Auditores a la Oficina de Asuntos Fiscales el 29 de agosto de 2007 y se les entregó el 7 de septiembre de 2007, incluyendo la cantidad de la deuda de cada compañía. [**Apartado a.2)**]

Consideramos las alegaciones de la Directora Ejecutiva, pero determinamos que el **Hallazgo** prevalece.

**Véanse las recomendaciones 1 y 5.c. y d.**

#### **Hallazgo 4 - Ausencia de disposiciones en el Reglamento de Facturación**

- a. El Servicio 9-1-1 recibía ingresos por el cargo básico que las compañías telefónicas le remesaban mensualmente, por los intereses de sus cuentas bancarias y por los intereses cobrados a las compañías telefónicas por las remesas sometidas tardíamente. Dichos ingresos se recibían mediante cheques corporativos o certificados o transferencias electrónicas al Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico o aquella institución financiera que sirva de depositaria al Servicio 9-1-1. Los procesos de recaudaciones del Servicio 9-1-1 se regían por el **Reglamento de Facturación**.

El examen realizado reveló que al 31 de diciembre de 2006 el **Reglamento de Facturación** no contenía disposiciones específicas o procedimientos uniformes escritos que tuvieran los controles adecuados para<sup>12</sup>:

- Establecer y computar los intereses a cobrar a las compañías telefónicas por las remesas sometidas tardíamente.
- Regir las operaciones relacionadas con el proceso de pago de remesas mediante transferencias electrónicas.

En el **Artículo 4 de la Ley Núm. 144** se establece que la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 reglamentará, dirigirá y administrará la prestación del servicio de atención de llamadas del público al 9-1-1 y la distribución de dichas llamadas a las agencias de

---

<sup>12</sup> En el **Hallazgo 1-a.9)** comentamos una deficiencia relacionada con el *Timing Difference* que las compañías telefónicas deducen de las remesas y que el Servicio 9-1-1 acepta como una deducción válida y la misma no está incluida ni descrita en el **Reglamento de Facturación**.

seguridad públicas. Para cumplir con este fin adoptará las reglas y los procedimientos administrativos necesarios y se organizará en la forma que considere más efectiva. Además, en el **Inciso J) del Artículo 21 del Reglamento Interno del 11 de septiembre de 1995** aprobado por la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, se establece que será deber del Director Ejecutivo recomendar a la Junta de Gobierno la formulación, la adopción y las enmiendas a las normas o reglamentos necesarias para garantizar el funcionamiento del Servicio 9-1-1. Así como desarrollar los procedimientos necesarios para la aplicación de dichas reglas. Conforme a dichas disposiciones de ley y de reglamentación, y como norma de control interno, el Servicio 9-1-1 debe adoptar normas o procedimientos escritos que tengan los controles adecuados para establecer y calcular los intereses de remesas tardías y para el pago de remesas mediante transferencia electrónica.

Las situaciones comentadas no le permiten al Servicio 9-1-1 mantener un control adecuado sobre el proceso de establecer y calcular los intereses de las remesas sometidas con tardanzas por parte de las compañías telefónicas y sobre el proceso de las remesas recibidas mediante transferencias electrónicas. Propicia, además, el ambiente para que no se realicen procedimientos uniformes sobre dichos procesos.

La situación comentada denota incumplimiento con las disposiciones de ley y reglamentación aplicables por parte de los directores ejecutivos del Servicio 9-1-1.

En las cartas de la Directora Ejecutiva, ésta nos indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

Los intereses por mora a las compañías están impuestos de conformidad con las tasas que fija la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras (OCIF) y según el Artículo 1053 del Código Civil, que autorizan a las agencias para ello. Este interés no puede ser establecido por reglamentación interna. Este es el marco legal que autoriza a la Agencia a imponer el interés y computarlo a base del prevaleciente establecido por la OCIF. La transferencia electrónica no es un procedimiento, sino una forma de pago establecida en el Reglamento de Facturación, al igual que el cheque.  
**[Apartado a.1)]**

Consideramos las alegaciones de la Directora Ejecutiva, pero determinamos que el **Hallazgo** prevalece.

**Véanse las recomendaciones 1 y 6.a.**

**Hallazgo 5 - Utilización de un método de subastas no definido en el Reglamento de Compras ni en el Reglamento de Subastas del Servicio 9-1-1**

- a. Al 31 de diciembre de 2006 las compras en el Servicio 9-1-1 se regían por el **Reglamento de Compras del 6 de febrero de 1998** aprobado por la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1. En dicho **Reglamento** se establecía, entre otras cosas, que para las compras con una cuantía de \$0.01 a \$15,000 se acudiría directamente a los proveedores por el bienestar de la agencia, con el propósito de encontrar uno que pudiera satisfacer la necesidad de compra. Esto se conocía como **Compras en Mercado Abierto**. Además, este proceso se utilizaba para obtener ofertas directas de los proveedores en los casos de compras que no requirieran la celebración de subasta formal o informal o que no se pudiera adquirir el objeto de compra mediante procedimientos especiales. Para este último, el Servicio 9-1-1 contaba con el **Reglamento de Subastas del 5 de junio de 1998** aprobado por la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1. El mismo se utilizaba para la adquisición de bienes y servicios con un costo mayor de \$25,000 y no contemplaba el método de **Subasta en Mercado Abierto**<sup>13</sup>.

El 27 de febrero de 2002 mediante la **Resolución Núm. 016** la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 autorizó al Director Ejecutivo a utilizar la Junta de Subastas de la Policía de Puerto Rico para la adquisición de bienes y servicios. Ello debido a que la Junta de Subastas del Servicio 9-1-1 no estaba constituida<sup>14</sup>. La Junta de Subastas de la Policía regía sus operaciones según lo establecido en el **Reglamento para la Adquisición y Venta de Bienes y Servicios de la Comisión de Seguridad Pública de la Policía del 25 de agosto de 1998 (Reglamento de la Policía)** aprobado por el Comisionado de Seguridad y Protección Pública.

---

<sup>13</sup> Obtener ofertas directas de los proveedores para la adquisición de bienes y servicios con un costo mayor de \$25,000 sin la publicación de un anuncio de subasta.

<sup>14</sup> La Junta de Subastas del Servicio 9-1-1 se constituyó nuevamente el 11 de agosto de 2003.

Nuestro examen reveló que del 3 de enero al 7 de diciembre de 2003 el Servicio 9-1-1 realizó tres compras por \$6,384,560 mediante el método de **Subasta en Mercado Abierto** para la habilitación de las instalaciones, el diseño y la implantación de cableado para una red de microcomputadoras (LAN) que incluiría voz y data, y para la expansión y transferencia del sistema telefónico. Dichas compras se realizaron según lo establecido en el **Reglamento de la Policía**. Esto debido a que el concepto de **Subasta en Mercado Abierto** no estaba definido en el **Reglamento de Compras** ni en el **Reglamento de Subastas** del Servicio 9-1-1, pero sí bajo el **Reglamento de la Policía**.

La adopción del **Reglamento de la Policía** sin que el Servicio 9-1-1 haya enmendado su **Reglamento de Compras** o el **Reglamento de Subastas** para atemperarlos y acoger el concepto de **Subasta en Mercado Abierto**, provocaría una reglamentación fraccionada para la adquisición de bienes y servicios. Ello debido a que el Servicio 9-1-1 tendría distintas reglamentaciones para sus compras de bienes y servicios, una adoptada y otras propias, con distintas definiciones y procesos para realizar compras mediante dicho concepto.

En el **Artículo 4 de la Ley Núm. 144** se establece, entre otras cosas, que la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 reglamentará, dirigirá y administrará la prestación del servicio de atención de llamadas del público al 9-1-1 y la distribución de dichas llamadas a las agencias de seguridad pública. Para cumplir con este fin adoptará las reglas y los procedimientos administrativos necesarios y se organizará en la forma que considere más efectiva. Además, en el **Inciso J) del Artículo 21 del Reglamento Interno** se establece que será deber del Director Ejecutivo recomendar a la Junta de Gobierno la formulación, la adopción y las enmiendas a las normas o reglamentos necesarias para garantizar el funcionamiento del Servicio 9-1-1. Así como desarrollar los procedimientos necesarios para la aplicación de dichas reglas. Conforme a dichas disposiciones de ley y de reglamentación, y como norma de sana administración y de control interno, el Servicio 9-1-1 debe revisar su reglamentación para atemperarla a los cambios ocurridos en las operaciones de la entidad e incorporar aquellas nuevas disposiciones sobre los controles internos a observarse por los funcionarios y empleados concernidos.

La situación comentada podría operar en contra de los intereses del Servicio 9-1-1 y provocar confusión a dicha entidad y a los proveedores sobre cuál reglamento aplicará a las compras de bienes y servicios, y en qué circunstancias se utilizaría el método de **Subasta en Mercado Abierto**. Además, la confusión de los proveedores, en cuanto a la reglamentación aplicable, podría conllevar impugnaciones y revisiones judiciales en los procesos de adquisición de bienes y servicios de la entidad.

La situación comentada denota falta de cumplimiento de las disposiciones de ley y reglamentación mencionadas por parte de la Junta de Gobierno y de los directores ejecutivos del Servicio 9-1-1. Ello al no atemperar la reglamentación a los cambios ocurridos en las operaciones de la entidad.

En las cartas de la Directora Ejecutiva, ésta nos indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

En el mercado abierto para las compras señaladas, se utilizó el Reglamento de la Comisión de Seguridad y Protección Pública (CSPP), que contempla esta modalidad y estábamos obligados a utilizar. Esto, porque para estas compras, la Agencia se sometió a la jurisdicción de la Junta de Subastas (JS) de la CSPP, al amparo de la Resolución de la Junta de Gobierno 016, de 2001-02. La JS celebró una subasta formal, rechazó todas las ofertas por razones justificadas y autorizó a realizar las compras en mercado abierto. Por lo que en esta etapa de proceso teníamos que continuar bajo la jurisdicción y reglamentación inicial. No hacerlo, provocaría confusión y sería no ético. Así, que el que nuestra reglamentación no contenga la subasta en mercado abierto, no tuvo efecto en estas compras.

Consideramos las alegaciones de la Directora Ejecutiva, pero determinamos que el **Hallazgo** prevalece.

**Véanse las recomendaciones 1 y 6.b.**

#### **Hallazgo 6 - Incumplimiento de disposiciones reglamentarias relacionadas con la Junta de Subastas del Servicio 9-1-1 y deficiencias relacionadas con los desembolsos**

- a. Según indicamos, los procesos de compra para la adquisición de bienes y servicios en el Servicio 9-1-1 se regían por el **Reglamento de Compras** y por el **Reglamento de Subastas**. En los mismos se establecía, entre otras cosas, que dichas compras se procesarían

a través de una Junta de Subastas la cual estaría compuesta por cuatro miembros, de los cuales tres serían nombrados por el Director Ejecutivo y confirmados por la Junta de Gobierno. El cuarto miembro sería el Director Ejecutivo, quien sería su Presidente. Los indicados **reglamentos** tenían como propósito establecer las normas, los deberes y los procedimientos que regían y debían seguir los funcionarios y empleados del Servicio 9-1-1 para adquirir los servicios, los equipos y los materiales, necesarios para su funcionamiento.

El 16 de marzo de 1998 se constituyó por primera vez la Junta de Subastas el Servicio 9-1-1. Entre sus deberes y responsabilidades estaban, entre otras cosas, establecer los procedimientos necesarios para llevar a cabo sus funciones y responsabilidades, considerar las ofertas de los licitadores, fijar el monto de las fianzas, notificar al licitador o licitadores favorecidos en una subasta y hacer constar mediante actas los trabajos realizados.

El examen realizado sobre la composición de la Junta de Subastas reveló que:

- 1) Contrario a lo establecido en el **Reglamento de Subastas**, del 16 de marzo de 1998 al 2 de febrero de 1999 la Junta de Subastas estuvo compuesta por tres miembros en lugar de cuatro como era requerido en el mismo. El 1 de junio de 2006 la Presidenta de la Junta de Subastas nos certificó que durante el período mencionado dicha Junta estuvo constituida por solamente tres miembros: el Subdirector Ejecutivo quien fungía como Presidente; y las directoras de la División de Presupuesto y Finanzas, y Servicios Administrativos, quienes fungían como miembros.
- 2) Solicitamos y el Servicio 9-1-1 no pudo suministrarnos los nombramientos escritos de 4 (31 por ciento) de los 13 miembros nombrados en la Junta de Subastas durante el período del 16 de marzo de 1998 al 3 de febrero de 1999.

En el **Artículo VII del Reglamento de Subastas** se establece, entre otras cosas, que la Junta de Subastas estará compuesta por cuatro miembros. Se establece, además, que el Director Ejecutivo podrá designar a un funcionario administrativo, que no sea miembro de la Junta de Subastas, para que presida la misma, en cuyo caso el nombramiento del funcionario así designado deberá someterse a la confirmación de la Junta de Gobierno.

En la **Ley Núm. 230** se establece como política pública que cada dependencia o entidad corporativa deberá ejercer el control previo de todas sus operaciones para que sirva de arma efectiva al jefe en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado. Como parte de esto, y como norma de sana administración y de control interno, en los casos donde se nombran funcionarios para evaluar transacciones de importancia, como las mencionadas, dichos nombramientos deben ser efectuados mediante documento escrito.

La situación comentada en el **Apartado a.1)** impidió al Servicio 9-1-1 ejercer un control adecuado de las designaciones de los miembros y de las operaciones de la Junta de Subastas. Además, lo comentado en el **Apartado a.2)** le impidió a nuestros auditores corroborar si dicha Junta estuvo constituida de acuerdo con la reglamentación vigente.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.1) y 2)** se atribuyen a que los miembros de la Junta de Gobierno y los directores ejecutivos no cumplieron con las disposiciones reglamentarias y de sana administración y de control interno mencionadas.

En las cartas de la Directora Ejecutiva, ésta nos indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

Tres de los miembros de la Junta de Subastas señalados fueron confirmados por la Junta de Gobierno en el año 1998. El cuarto miembro, de conformidad con el Artículo VII del Reglamento de Subastas, fue el Director Ejecutivo de ese entonces y por disposición del mismo Artículo de dicho Reglamento no necesitaba confirmación de la Junta. [**Apartado a.1)**]

Mediante la Res. 016 de 1998 la Junta de Gobierno designó a estas cuatro personas, a través de los puestos que ocupaban en la Agencia, como miembros de la Junta de Subastas (JS). La Res. 07 de 1999 ratificó al Subdirector como Presidente de la JS y se ratificaron los otros miembros por sus nuevos puestos, debido a que en ese año se aprobó el Plan de Clasificación de la Agencia, que tuvo el efecto de cambiar nombres de los puestos anteriores. [**Apartado a.2)**]

Consideramos las alegaciones de la Directora Ejecutiva, pero determinamos que el **Hallazgo** prevalece.

**Véanse las recomendaciones 1 y 7.**

**Hallazgo 7 - Otras deficiencias relacionadas con los desembolsos**

a. Del 1 de julio de 2001 al 31 de diciembre de 2006 la Oficina de Asuntos Fiscales del Servicio 9-1-1 emitió 1,339 desembolsos por \$9,175,701. Seleccionamos una muestra de 25 desembolsos por \$43,450 emitidos del 1 de julio de 2002 al 30 de junio de 2005 con el propósito de examinar los comprobantes y justificantes de los mismos. El examen realizado reveló que:

- 1) Dos de los desembolsos (8 por ciento) por \$5,600 incluían órdenes de compras por una cantidad mayor a la requisada.

En el **Artículo IV A. 6 del Procedimiento sobre las Funciones de Contabilidad, Nómina, Presupuesto y Propiedad de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 del 26 de diciembre de 2000** se establece que el Director de Finanzas será responsable de la legalidad, exactitud, propiedad, necesidad y corrección de todos los gastos que le sometan para pago los jefes de las unidades administrativas. Para verificar lo anterior, en la Oficina de Presupuesto y Finanzas se preintervendrán todos los documentos de pago antes de que el Director de Presupuesto y Finanzas autorice el pago de los mismos. En el **Artículo IV A. 7** se establece, entre otras cosas, que en la preintervención se verificará, la corrección de los documentos en todas sus partes y que la transacción proceda a tono con la ley, resoluciones, contratos y reglamentación vigente. Una vez esté todo en orden se certificará el documento como preintervenido y se enviará para la aprobación al Director de Presupuesto y Finanzas.

- 2) Los justificantes de 12 de los desembolsos (48 por ciento) por \$29,535 no estaban marcados con la palabra **pagado** o **cancelado**.

En la **Ley Núm. 230** se establece como política pública que los procedimientos para incurrir en gastos y pagar los mismos tendrán los controles adecuados que impidan o dificulten la comisión de irregularidades y que permitan que, de éstas cometerse, se puedan fijar responsabilidades y que garantice, además, la claridad y pureza de los procedimientos fiscales. Se establece, además, que los jefes de las corporaciones

públicas o sus representantes autorizados serán responsables de la legalidad, exactitud, propiedad y corrección de todos los gastos que se sometan para pago. Como parte de esto, y como norma de sana administración y de control interno, los preinterventores deben asegurarse de que con los comprobantes de desembolso se incluyan todos los justificantes y que éstos se marquen como **pagado** o **cancelado** luego de efectuarse el desembolso correspondiente.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.1) y 2)** no le permiten al Servicio 9-1-1 ejercer un control adecuado de los procesos relacionados con los desembolsos. Ello propicia el ambiente para la comisión de errores e irregularidades y que no se detecten a tiempo para fijar responsabilidades.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.1) y 2)** obedecen a que el Director de Asuntos Fiscales no ejerció una supervisión efectiva sobre dichas operaciones.

En las cartas de la Directora Ejecutiva, ésta nos indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

El aumento o disminución de artículos en órdenes de compra son transacciones rutinarias en este proceso. En la requisición original se solicitaron 5 artículos de material educativo para un total de 12,500 unidades a un costo estimado de \$14,600. En el proceso de compra, se adquirieron solamente 2 artículos, para un total de 10,000 unidades (2,500 menos) a un costo menor de \$5,600. [**Apartado a.1)**]

Desde el AF 2005-06 todos los justificantes se cancelan. [**Apartado a.2)**]

Consideramos las alegaciones de la Directora Ejecutiva en relación con el **Apartado a.1) del Hallazgo**, pero determinamos que el mismo prevalece.

**Véanse las recomendaciones 1 y 5.b. y e.**

**ANEJO 1**

**JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**  
**MIEMBROS DE LA JUNTA DE GOBIERNO QUE ACTUARON**  
**DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Lic. Pedro A. Toledo Dávila	Presidente	7 ene. 05	31 dic. 06
Cnel. Agustín Cartagena Díaz	"	1 feb. 04	6 ene. 05
Cnel. Héctor L. Laureano Rivas	"	16 ene. 04	31 ene. 04
Hon. Víctor M. Rivera González	"	19 dic. 02	15 ene. 04
Hon. Miguel A. Pereira Castillo	"	5 ene. 02	18 dic. 02
Lic. Pedro A. Toledo Dávila	" <sup>15</sup>	1 ene. 95	31 dic. 00
Dr. Roberto Vélez Bermúdez	Miembro <sup>16</sup>	30 may. 06	31 dic. 06
Lic. Gil Rodríguez Ramos	Miembro Interino	1 ene. 06	29 may. 06
Dr. Wilfredo Velázquez Capó	Miembro	16 ene. 03	31 dic. 05
Lic. Wanda Rocha Santiago	"	16 jul. 02	15 ene. 03
Sr. Amaury Hernández Medina	"	20 abr. 01	15 jul. 02

<sup>15</sup> El cargo de Presidente de la Junta de Gobierno estuvo vacante del 1 de enero de 2001 al 4 de enero de 2002.

<sup>16</sup> Durante los períodos del 1 de enero de 1995 al 30 de noviembre de 1997, del 1 de enero de 2001 al 24 de junio de 2002 y del 1 de febrero al 15 de marzo de 2004 hubo vacantes entre uno y dos puestos de los miembros de la Junta de Gobierno.

Continuación ANEJO 1

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Sr. Heriberto Saurí Santiago	Miembro	1 may. 98	19 abr. 01
Dr. Jorge Prieto Rodríguez	"	1 sep. 97	30 abr. 98
Dr. Juan Marín Santos	"	1 ene. 95	31 ago. 97
Sr. Germán Ocasio Morales	"	17 ene. 04	31 dic. 06
Cnel. Agustín Cartagena Díaz	" <sup>17</sup>	8 ene. 04	16 ene. 04
Sr. Nazario Lugo Burgos	"	5 ene. 05	31 dic. 05
Gen. Francisco Márquez Haddock	"	1 may. 04	31 dic. 04
Sr. Nazario Lugo Burgos	"	16 mar. 04	30 abr. 04
Sr. Rafael Guzmán Flores	"	28 dic. 01	15 mar. 04
Lic. Iliana Rivera Gómez	"	2 ene. 01	27 dic. 01
Sr. Miguel Santini Padilla	"	1 ago. 99	31 dic. 00
Sr. Epifanio Jiménez Meléndez	"	1 jun. 95	31 jul. 99
Dr. Carlos Fernández Sifre	"	25 jun. 02	31 dic. 06
Ing. Manuel Quiles Hernández	"	1 dic. 97	31 dic. 00

---

<sup>17</sup> Mediante la **Ley Núm. 9 del 8 de enero de 2004** se incluyó al Jefe del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico como miembro ex officio de la Junta de Gobierno.

**ANEJO 2**

**JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**  
**FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON**  
**DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Plan. Sandra C. Marrero Arroyo	Directora Ejecutiva <sup>18</sup>	16 feb. 04	31 dic. 05
Hon. Héctor Pérez Acosta	Director Ejecutivo	1 mar. 01	15 feb. 04
Sr. Jacinto Desiderio Ortiz	Director Ejecutivo Interino	2 ago. 99	31 ene. 01
Sr. Miguel A. Santini Padilla	"	16 abr. 97	31 jul. 99
Lic. Edwin González Guzmán	Subdirector Ejecutivo <sup>19</sup>	1 ago. 04	31 dic. 06
Vacante	Subdirector Ejecutivo	16 feb. 04	31 jul. 04
Plan. Sandra C. Marrero Arroyo	Subdirectora Ejecutiva	16 may. 01	15 feb. 04
Srta. Mariblanca Quintero Torres	"	2 ago. 99	15 jun. 00
Sr. Jacinto Desiderio Ortiz	Subdirector Ejecutivo Interino	1 may. 98	1 ago. 99
Ing. Gladys Rodríguez Pérez	Directora de Administración <sup>20</sup>	7 ago. 00	31 dic. 06
Srta. Mariblanca Quintero Torres	"	1 may. 98	15 jun. 00
Sr. Cristino Morán Serrano	Director de Asuntos Fiscales <sup>21</sup>	13 jun. 05	31 dic. 06
Sra. Vivian González Silva	Directora de Asuntos Fiscales	2 may. 05	12 jun. 05

<sup>18</sup> El puesto de Director Ejecutivo fue creado el 16 de abril de 1997. Anterior a dicha fecha las funciones del Servicio 9-1-1 eran realizadas por una compañía privada. Además, dicho puesto estuvo vacante del 1 al 28 de febrero de 2001.

<sup>19</sup> El puesto de Subdirector Ejecutivo fue creado el 1 de mayo de 1998. Además, dicho puesto estuvo vacante del 16 de junio de 2000 al 15 de mayo de 2001.

<sup>20</sup> El puesto de Director de Administración fue creado el 1 de mayo de 1998. Además, dicho puesto estuvo vacante del 16 de junio al 6 de agosto de 2000.

<sup>21</sup> El puesto de Director de Asuntos Fiscales fue creado el 1 de mayo de 1998. Además, dicho puesto estuvo vacante del 27 de marzo al 2 de abril de 2000.

Continuación ANEJO 2

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Sr. José A. Batalla Delgado	Director de Asuntos Fiscales	17 jul. 01	29 abr. 05
"	Director de Asuntos Fiscales Interino	26 ene. 01	16 jul. 01
Sr. Aníbal Marrero Ortiz	Director de Asuntos Fiscales	3 abr. 00	25 ene. 01
Ing. Gladys Rodríguez Pérez	Directora de Asuntos Fiscales	1 may. 98	26 mar. 00
Sr. Denis Rivera Santana	Auditor Principal <sup>22</sup>	1 nov. 06	31 dic. 06
Sra. Nilda Pagán Hansen	Auditora Principal <sup>23</sup>	16 ene. 04	16 oct. 06
"	Auditora Principal Interina	1 oct. 03	15 ene. 04
Sra. Mayra G. García Alemán	Auditora Principal	1 may. 98	30 sep. 03
Sra. Neysha I. Figueroa Ríos	Directora de Servicios Generales Interina <sup>24</sup>	14 may. 98	31 dic. 06

---

<sup>22</sup> El puesto de Auditor Principal estuvo vacante del 17 al 31 de octubre de 2006.

<sup>23</sup> El puesto de Auditor Principal fue creado el 1 de mayo de 1998.

<sup>24</sup> El puesto de Director de Servicios Generales fue creado el 14 de mayo de 1998.