

**INFORME DE AUDITORÍA CP-08-28**  
23 de mayo de 2008  
**JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**  
(Unidad 3220 - Auditoría 13055)

Período auditado: 1 de enero de 1995 al 31 de diciembre de 2007



## CONTENIDO

	Página
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA.....</b>	<b>2</b>
<b>RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA .....</b>	<b>5</b>
<b>ALCANCE Y METODOLOGÍA .....</b>	<b>6</b>
<b>OPINIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>7</b>
A LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1 .....	7
A LA DIRECTORA EJECUTIVA DEL SERVICIO 9-1-1.....	7
<b>CARTAS A LA GERENCIA .....</b>	<b>8</b>
<b>COMENTARIOS DE LA GERENCIA .....</b>	<b>9</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>9</b>
<b>RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS.....</b>	<b>10</b>
CLASIFICACIÓN Y CONTENIDO DE UN HALLAZGO.....	10
HALLAZGOS EN LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1 .....	11
1 - Ausencia de documentos relacionados con las designaciones escritas, y de minutas de reuniones de un Comité Evaluador, de documentos justificantes y de firmas autorizadas, e informes con errores.....	11
2 - Deficiencias en el proceso de validación de llamadas y de informes relacionados.....	19
<b>ANEJO 1 - MIEMBROS DE LA JUNTA DE GOBIERNO QUE ACTUARON DURANTE EL PERÍODO AUDITADO .....</b>	<b>29</b>
<b>ANEJO 2 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON DURANTE EL PERÍODO AUDITADO .....</b>	<b>31</b>

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

23 de mayo de 2008

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

Realizamos 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 último informe contiene el resultado final del examen que realizamos sobre un contrato de servicios profesionales y consultivos en el 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**) y el tercer informe contiene el resultado del examen que realizamos de las remesas efectuadas por las compañías telefónicas y los ingresos del Servicio 9-1-1, y las compras, las cuentas por pagar y los desembolsos (**Informe de Auditoría CP-08-10 del 17 de enero de 2008**).

#### **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

---

<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.

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 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 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 2006-07 el Servicio 9-1-1 generó ingresos operacionales por \$121,096,175, realizó transferencias a las agencias de respuesta por \$48,198,497, y tuvo gastos operacionales por \$41,615,197 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.

<b>AÑO FISCAL</b>	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>TRANSFERENCIAS A LAS AGENCIAS DE RESPUESTA</b>	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>AJUSTES A LOS ESTADOS FINANCIEROS</b>	<b>BALANCE DE ACTIVOS NETOS<sup>5</sup></b>
<b>BALANCE INICIAL</b>	-	-	-	-	\$ 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	22,284,979	8,827,000	7,940,096	-	34,604,550
2006-07	<u>21,292,013</u>	<u>9,191,000</u>	<u>8,537,005</u>	<u>-</u>	<u>\$38,168,558</u>
<b>TOTAL</b>	<u>\$121,096,175</u>	<u>\$48,198,497</u>	<u>\$41,615,197</u>	<u>\$403,367</u>	

Al 31 de diciembre de 2007 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.

---

<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.

2. Mantener una oficina de auditoría interna competente.
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 2007. En algunos aspectos se examinaron otras 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.

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 revelaron que las operaciones del Servicio 9-1-1 objeto de este **Informe** se realizaron de acuerdo con la ley, la reglamentación y las normas de sana administración y de control interno aplicables, excepto por las situaciones que se comentan en los **hallazgos 1 y 2**, clasificados como secundarios.

En la parte de este **Informe** titulada **RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS** se comentan dichos **hallazgos**.

### 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 1 y 2**]

A LA DIRECTORA EJECUTIVA DEL SERVICIO 9-1-1

2. Cumplir con las disposiciones del **Reglamento Núm. 4284, Para la Administración de Documentos Públicos en la Rama Ejecutiva del 19 de julio de 1990**, según enmendado, aprobado por el Administrador de Servicios Generales con respecto a la conservación de documentos. [**Hallazgos 1-a.1) y 2-a.3)c)**]
3. Tomar las medidas necesarias y asegurarse de que el programa instalado por el **Proponente Agraciado**, en el sistema de computadoras del Servicio 9-1-1, produzca los informes libres de errores o deficiencias. [**Hallazgo 1-a.2)**]

4. Impartir instrucciones al Director de la Oficina de Asuntos Fiscales, y ver que cumpla, para que se verifiquen y se preintervengan adecuadamente los desembolsos, de modo que éstos cuenten con todos los documentos pertinentes que justifiquen los trabajos realizados por los contratistas. Ello para que se cumpla con lo dispuesto en la ley y en la reglamentación vigente, así como con los acuerdos establecidos en los contratos formalizados y no se repitan situaciones como las comentadas en el **Hallazgo 1-b**.
5. Tomar las medidas necesarias para que la Oficina de Servicios Técnicos y Auxiliares cumpla con las disposiciones del **Procedimiento para la Distribución de Fondos a las Agencias de Seguridad Pública Núm. JGS911-0034 del 17 de septiembre de 2003 (Procedimiento)**, aprobado por el Director Ejecutivo del Servicio 9-1-1, en cuanto a la validación de las llamadas, y el envío de informes y ajustes al **Formulario SE911-108**. [**Hallazgo del 2-a.1) al 3)b)**]
6. Establecer los mecanismos necesarios que permitan que la información contenida en los **informes de distribución** y los **informes de comparación** sea correcta, confiable y uniforme. [**Hallazgo 2-a.4)**]
7. Tomar las medidas necesarias y asegurarse de que las agencias de respuesta rápida cumplan con las disposiciones del **Procedimiento**, con respecto al **Formulario SE911-123** y al **Formulario SE911-108**. [**Hallazgo 2-a.5) y 6)**]

### **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 febrero de 2008.

El borrador de los **hallazgos** de este **Informe** se sometió para comentarios al Presidente de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, Lic. Pedro Toledo Dávila; a la Directora Ejecutiva del Servicio 9-1-1; y al ex Director Ejecutivo del Servicio 9-1-1, Hon. Héctor M. Pérez Acosta, mediante cartas del 7 de abril de 2008.

### COMENTARIOS DE LA GERENCIA

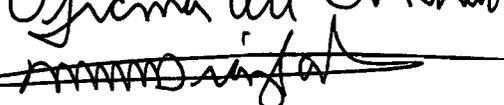
La Directora Ejecutiva del Servicio 9-1-1 contestó la comunicación de nuestros auditores mediante carta del 14 de marzo de 2008.

El Presidente de la Junta de Gobierno indicó, en carta del 16 de abril de 2008, que estaría de acuerdo y respaldaría los comentarios que emitiera la Directora Ejecutiva del Servicio 9-1-1. La Directora Ejecutiva del Servicio 9-1-1 contestó el borrador de los **hallazgos** de este **Informe** mediante carta del 25 de abril de 2008 (carta de la Directora Ejecutiva). En los **hallazgos 1 y 2** 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 1 y 2** se clasifican como secundarios.

##### **Hallazgo 1 - Ausencia de documentos relacionados con las designaciones escritas, y de minutas de reuniones de un Comité Evaluador, de documentos justificantes y de firmas autorizadas, e informes con errores**

- a. El Servicio 9-1-1 es la entidad gubernamental encargada de recibir, clasificar y transferir a la agencia de seguridad correspondiente las llamadas de emergencia recibidas para su atención. Al momento de su creación, el Servicio 9-1-1 recibió un sistema de manejo de llamadas que había sido establecido por una compañía telefónica en Puerto Rico. Debido a que el indicado sistema estaba obsoleto y las instalaciones físicas no eran adecuadas, decidieron mover sus operaciones a unas instalaciones más espaciosas y crear un nuevo Centro de Recibo y Manejo de Llamadas (CRL) usando lo más moderno en tecnología.

El Servicio 9-1-1 efectuó un proceso de subasta formal para realizar un proyecto que incluyera la habilitación de las nuevas instalaciones y la adquisición del equipo y programación para la red administrativa y el nuevo CRL. Para este propósito el 31 de julio de 2002, en colaboración con la Junta de Subastas de la Policía, realizaron la Subasta Formal 2002-03-01. El 21 de octubre de 2002 la mencionada Junta de Subastas emitió un informe en el cual se estableció que no se adjudicó la misma debido a la irrazonabilidad de los precios y el incumplimiento de las especificaciones de la subasta. La Junta de Subastas recomendó, entre otras cosas, dividir el proyecto en dos partes: una la habilitación de las instalaciones físicas y otra la tecnológica.

El 8 de enero de 2003 el Servicio 9-1-1 publicó la invitación en mercado abierto MA-2003-02 con el objetivo de obtener los servicios, el equipo y la programación necesarios para la creación del nuevo CRL y la red administrativa. El Servicio 9-1-1 estableció los requerimientos en un documento denominado **Solicitud de Propuestas** con fecha de apertura del 13 de febrero de 2003. La **Solicitud de Propuestas** tenía como objetivo obtener los servicios, el equipo y la programación necesarios para implantar el sistema del Servicio 9-1-1 en las nuevas instalaciones y cumplir con los requerimientos de la Comisión Federal de Comunicaciones (*FCC*, por sus siglas en inglés) para este tipo de sistema. También se buscaba implantar una red de computadoras y servidores para apoyar la función administrativa del Servicio 9-1-1 y de esta manera ejercer sus funciones de forma eficaz. Para los proyectos incluidos en la **Solicitud de Propuestas** se requería un sistema donde la solución y responsabilidad total fuese de un solo proveedor.

El Servicio 9-1-1 creó un comité (**Comité Evaluador**) compuesto por la Subdirectora Ejecutiva, el Asesor Legal, la Directora de Servicios Técnicos y tres asesores técnicos del Servicio 9-1-1 con el propósito de evaluar las propuestas sometidas, corroborar la información y recomendar el mejor proponente. El Servicio 9-1-1 recibió el 13 de febrero de 2003 cuatro propuestas de compañías privadas por \$7,915,184, \$7,797,914, \$5,954,535 y \$5,067,095. Las propuestas fueron evaluadas por el **Comité Evaluador** y éstos prepararon un documento donde se establecían sus determinaciones, la selección del mejor proponente (**Proponente Agraciado**) y las recomendaciones al Director Ejecutivo.

El **Comité Evaluador**, mediante carta del 16 de julio de 2003, le recomendó al Director Ejecutivo del Servicio 9-1-1 la selección del **Proponente Agraciado**, quien fue el que sometió la propuesta por \$5,067,095. El 23 de julio de 2003, mediante el Aviso de Adjudicación, la Directora de Servicios Generales del Servicio 9-1-1 notificó a los proponentes la determinación de la selección. El 29 de agosto de 2003 se formalizó el **Contrato Núm. 2004-000012** para, entre otras cosas, diseñar e implantar una red de computadoras, crear, programar y equipar el nuevo CRL, instalar el cableado y proveer

adiestramientos. La propuesta sometida por el **Proponente Agraciado** se hizo formar parte del **Contrato**. Los trabajos debían comenzar el 29 de agosto y terminar el 9 de diciembre de 2003.

El examen realizado reveló lo siguiente:

1) El Servicio 9-1-1 no dejó constancia escrita de los siguientes documentos relacionados con el **Comité Evaluador**:

- Evidencia del método y los criterios utilizados para la selección de los miembros.
- Cartas y fechas de designación de tres de los seis miembros.
- Evidencia escrita de las responsabilidades y funciones de los miembros.
- Documentos que evidenciaran los períodos de incumbencia de cada uno de los miembros.
- Minutas de las reuniones celebradas para el período del 14 de febrero al 16 de julio de 2003, fecha de su informe.

En el **Reglamento Núm. 4284** se dispone que la documentación de una transacción oficial en una dependencia debe completarse según requerido para, entre otras cosas, facilitarle información a la Rama Legislativa y a otras dependencias autorizadas sobre la manera en que se llevan a cabo las transacciones del Gobierno, para proteger los derechos fiscales, legales y otros. Se dispone, además, que al formular y llevar a cabo la política pública del Gobierno, los funcionarios que dirigen sus instituciones son responsables de incluir en la documentación de sus organismos toda la información esencial de sus actividades importantes. Las decisiones y los hechos importantes deben incluirse en un documento. Además, es norma de sana administración y de control interno que los funcionarios de las unidades del Gobierno requieran que procesos como los indicados se mantengan debidamente documentados y organizados.

La situación comentada no le permitió al Servicio 9-1-1 mantener un control adecuado de los documentos relacionados con el funcionamiento del **Comité Evaluador**. También propició el ambiente para que se cometieran errores e irregularidades sin que se pudieran detectar a tiempo para fijar responsabilidades. Además, constituyeron un impedimento en nuestra labor de auditoría, debido a la falta de documentos e información esencial para tener conocimiento razonable de los asuntos tratados para determinar la corrección de las transacciones realizadas por el **Comité Evaluador**.

- 2) En la propuesta presentada por el **Proponente Agraciado** se estableció que el sistema instalado en el Servicio 9-1-1 produciría 109 informes. Entre los informes que dicho sistema produciría se encuentran los siguientes: el número de llamadas, el número de incidentes y la distribución de llamadas por agente. Le solicitamos a la Unidad de Estadísticas que nos produjera los 109 informes que el indicado sistema debía producir.

El examen realizado reveló que en 35 informes (32 por ciento) los mismos se produjeron con errores o deficiencias. Entre estas, el mismo informe indica error, el informe solicitado sale en blanco, le faltan partes esenciales, tales como: tiempo de la llamada, dirección o localización de quien genera la llamada, y los nombres de las agencias de apoyo.

En el **Contrato Núm. 2004-000012** se establece que la solicitud de propuesta sometida por el **Proponente Agraciado** será parte integral del indicado contrato y que éste deberá cumplir con todo lo indicado en la misma. En dicha solicitud de propuesta se estableció, entre otras cosas, que el sistema instalado en el Servicio 9-1-1 produciría los 109 informes.

La situación comentada no le permite al Servicio 9-1-1 mantener un control adecuado de los informes que genera el sistema. Además, propicia el ambiente para

que se puedan cometer errores o irregularidades que afecten las operaciones del Servicio 9-1-1.

- b. El 2 de julio de 2004 el Servicio 9-1-1 formalizó el **Contrato Núm. 2005-000001** con el **Proponente Agraciado** para implantar un centro de respaldo por \$1,408,653. Los trabajos debían comenzar el 2 de julio y terminar el 8 de noviembre de 2004. El centro de respaldo se construiría para, entre otras cosas, garantizar la continuidad del servicio de atención de llamadas de emergencias y el servicio a la ciudadanía de forma ininterrumpida, en caso de que por causas naturales o accidente el CRL se vea afectado e impedido de brindar el servicio.

La Oficina de Asuntos Fiscales del Servicio 9-1-1 es responsable, entre otras cosas, de preintervenir todos los documentos que se someten para pago en cuanto a la legalidad, propiedad y corrección de éstos y asegurarse de que los mismos estén de acuerdo con los contratos, las resoluciones y la reglamentación aplicable. Además, es responsable de verificar y archivar los documentos de pago y que éstos tengan todas las facturas y demás justificantes necesarios.

En los contratos formalizados el 29 de agosto de 2003 y el 2 de julio de 2004 con el **Proponente Agraciado** se estableció, entre otras cosas, que éste debía reclamar el pago de los trabajos realizados mediante la presentación de una factura.

Del 17 de diciembre de 2003 al 6 de octubre de 2005 el **Proponente Agraciado** sometió al Servicio 9-1-1 siete facturas para pago por \$6,466,320 relacionadas con los **contratos núms. 2004-000012** y **2005-000001**. Del 16 de enero de 2004 al 2 de marzo de 2007 el Servicio 9-1-1 le pagó \$6,364,586 al **Proponente Agraciado** por concepto de las indicadas facturas.

El examen realizado de las siete facturas y los desembolsos reveló lo siguiente:

- 1) En los desembolsos efectuados al **Proponente Agraciado** por \$6,364,586 para el pago de las facturas sometidas, no se encontró ni los funcionarios nos suministraron los informes escritos sobre la labor realizada por éste conforme a lo establecido en los **contratos**. Tampoco se encontró ni los funcionarios nos suministraron evidencia de que el Servicio 9-1-1 le requiriera al **Proponente Agraciado** la radicación de los mismos.

En la **Trigésimo Segunda** cláusula de los **contratos** se estableció que el **Proponente Agraciado** suministraría los informes relativos a los servicios contratados y cualquier otra información relacionada según le fuera requerido por el Servicio 9-1-1.

La situación comentada no le permitió al Servicio 9-1-1 ejercer un control adecuado de los servicios contratados y de los pagos correspondientes. Además, pudo dar lugar a que se pagara por servicios no recibidos. Por otro lado, la ausencia de informes dificultó nuestra gestión fiscalizadora, sobre la corrección y legalidad de los servicios pagados al **Proponente Agraciado**.

- 2) Dos facturas (29 por ciento) por \$765,634 no tenían la certificación que indicara que se recibió el servicio ni la firma del funcionario del área que recibió el mismo.
- 3) En 1 factura (14 por ciento) por \$140,865, la cual tenía la certificación de prestación de servicio por el **Proponente Agraciado** no fue firmada por éste.

En la **Carta Circular 1300-13-01 del 4 de diciembre de 2001, Certificación de Facturas de Proveedores**, emitida por el Departamento de Hacienda se dispone, entre otras cosas, que se preparará un sello de goma que incluya la siguiente certificación, la cual deberá estar estampada en cada factura: Certifico que los artículos o servicios indicados en esta factura se recibieron y que no he autorizado el pago de la misma, anteriormente. Las facturas correspondientes a contratos por servicios profesionales y

consultivos, deberán estar certificadas por la persona que presta el servicio y por el director del área que recibió el servicio. Se requiere, además, que el área que solicitó los artículos o servicios, cuando reciba la factura del proveedor, verifique que ésta sea original, que esté firmada por el proveedor y que los servicios fueron recibidos. Por otro lado, se dispone que será responsabilidad de la Oficina de Finanzas de cada agencia cotejar que la factura del proveedor cumpla con los requisitos establecidos en la **Carta Circular**. De no cumplir con los mismos, devolverá los documentos al área que originó el pago.

Además, en el **Artículo 21.s) del Reglamento de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 del 11 de septiembre de 1995** se indica, entre otras cosas, que el Director Ejecutivo tendrá como responsabilidades y deberes el establecer los controles internos necesarios para salvaguardar los recursos fiscales. Cónsono con esto, y como norma de sana administración y de control interno, en este caso específico el Servicio 9-1-1 debe asegurarse de que las facturas contengan la certificación y la firma del funcionario que recibe el servicio y la firma del contratista que presta el mismo según requerido en la **Carta Circular 1300-13-01**.

Las situaciones comentadas en el **Apartado b.2) y 3)** no le permitieron al Servicio 9-1-1 ejercer un control adecuado de los procesos relacionados con los desembolsos. Propician, además, el ambiente para la comisión de errores e irregularidades y que no se detecten a tiempo para fijar responsabilidades.

La situación comentada en el **Apartado a.1)** se atribuyó, principalmente, a que el Director Ejecutivo del Servicio 9-1-1 no cumplió con sus responsabilidades ni con la reglamentación indicada. Las situaciones comentadas en los **apartados a.2) y b.1)** se atribuyen a la ausencia de supervisión adecuada por parte de los directores ejecutivos, y de los asesores y funcionarios del Servicio 9-1-1 responsables del cumplimiento y la administración de los contratos formalizados entre el Servicio 9-1-1 y el **Proponente Agraciado**. Por otro lado, las situaciones comentadas en el **Apartado b.2) y 3)**

obedecen a que el Director de Asuntos Fiscales no ejerció una supervisión efectiva sobre dichas operaciones.

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

Las designaciones las hizo el Director Ejecutivo (2003) por su facultad reglamentaria. Los otros tres miembros estaban incluidos por virtud de un contrato. La función era una sola, la evaluación de las propuestas. [**Apartado a.1)**]

En la solicitud de propuesta (RFP) para este proyecto la Agencia en el 2003 solo requirió que el sistema produjera 12 informes, con lo cual cumple. Aunque el sistema tiene capacidad para producir 109 informes, de estos no aplican a la organización del Sistema 9-1-1 en Puerto Rico, de acuerdo a la Ley 144. Sin embargo, esto no tuvo ningún efecto en el costo de dicho sistema. [*Sic*] [**Apartado a.2)**]

El pago de las facturas fue recomendado por el Comité de Aceptación en pleno, creado para velar por el progreso del proyecto, según lo contratado, y evaluar las facturas presentadas por el contratista. Este control alternativo es más eficiente que el de requerir que una sola persona firme como receptor de un bien o servicio, y reduce la posibilidad de que se cometan irregularidades. Cada informe de aceptación estaba adjunto a la factura correspondiente en el expediente de pago. [**Apartado b.2)**]

Esta factura estaba presentada en el formulario preimpreso del contratista, el cual contenía toda la información que lo identificaba y era el utilizado en facturas anteriores y posteriores. Por lo que no había ninguna duda sobre su identidad. Además, fue recomendada para pago por el Comité de Aceptación, cuyo informe está adjunto a la factura y en el expediente de pago. Este es el único caso aislado de entre todos los examinados por los Auditores. [**Apartado b.3)**]

Consideramos las alegaciones de la Directora Ejecutiva respecto a los **apartados a.1) y 2), y b.2) y 3) del Hallazgo**, pero determinamos que los mismos prevalecen.

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

## **Hallazgo 2 - Deficiencias en el proceso de validación de llamadas y de informes relacionados**

- a. En la **Ley Núm. 144** se dispone, entre otras cosas, sobre la distribución y el uso de los fondos recaudados por concepto de cargos a los abonados telefónicos. Se dispone que los ingresos del Servicio 9-1-1 por cargos telefónicos se utilizarán exclusivamente para sufragar o reembolsar gastos directamente atribuibles a la recepción y atención de llamadas de emergencia, el despacho y la prestación de los servicios de primera intervención en dichas emergencias y la administración de dichos servicios. Además, se establece que los fondos recaudados por concepto de cargos a los abonados del servicio telefónico se distribuirán en la forma en que por reglamento determinó la Junta de Gobierno. Los procesos de distribución de fondos, y de certificación y validación de las llamadas atendidas por el Servicio 9-1-1 se regían por el **Procedimiento**. Esto con el propósito de establecer el proceso a seguir para la distribución de fondos de la porción de los recaudos que le corresponde a las agencias de respuesta de seguridad pública. Los fondos serán distribuidos en proporción a las llamadas atendidas por las agencias de respuesta.

En el **Procedimiento** se estableció, además, que los funcionarios enlace de las agencias de respuesta rápida (coordinadores) tenían la responsabilidad de enviar mensualmente a la Unidad de Estadísticas<sup>7</sup> del Servicio 9-1-1 los **formularios SE911-123, Resumen de Casos Atendidos por las Agencias de Respuesta y SE911-108, Certificación de Casos Atendidos por el Servicio de Emergencias 9-1-1** no más tarde del día 15 del próximo mes. Los coordinadores certificaban mediante los mencionados formularios el número de casos recibidos<sup>8</sup> y atendidos<sup>9</sup> que fueron canalizados desde el CRL, y un

---

<sup>7</sup> La Unidad de Estadísticas está adscrita a la Oficina de Servicios Técnicos y Auxiliares.

<sup>8</sup> Llamadas recibidas en el CRL y transferidas a las agencias de respuesta.

<sup>9</sup> Llamadas recibidas en las agencias de respuesta que fueron atendidas.

detalle de los casos atendidos en el cual se incluía, entre otras cosas, la fecha, la hora, la dirección del servicio brindado y el tipo de emergencia.

La Unidad de Estadísticas recibe los **formularios SE911-123 y SE911-108** de las agencias de respuesta y programas de emergencias médicas municipales para su evaluación. Dicha unidad cuenta con un Estadístico que está a cargo de, entre otras cosas, recibir las peticiones de información estadística sobre las llamadas al Servicio 9-1-1 que provengan de fuentes externas, producir los informes estadísticos solicitados por fuentes internas y externas, y recibir, dar seguimiento y validar las certificaciones mensuales que las agencias de respuesta y los programas de emergencias médicas municipales tienen que remitir al Servicio 9-1-1. La Estadístico cuenta con un sistema computarizado que instaló el **Proponente Agraciado** en su área de trabajo. Esto con el propósito de que ésta pueda producir diferentes informes con los datos esenciales y necesarios para ser utilizados por el Servicio 9-1-1. Entre éstos, el Informe de Distribución de las Transferencias del 9-1-1 y las Atendidas por las Agencias de Respuesta (**Informe de Distribución**) y el informe de Comparación de las Transferencias Según el 9-1-1 y las Certificadas por las Agencias de Respuesta (**Informe de Comparación**)<sup>10</sup>.

Una vez la Estadístico recibe el **Formulario SE911-123** prepara con éste los **informes de distribución y comparación** que incluyen, entre otras cosas, las llamadas transferidas y las llamadas certificadas como atendidas por las agencias de respuesta o los municipios. La Unidad de Estadísticas envía los **formularios SE911-123 y SE911-108** a la Oficina de Auditoría Interna (OAI) para su custodia. La OAI, posteriormente, envía a la Unidad de Control de Calidad<sup>11</sup> el **Formulario SE911-108** para su revisión. La Unidad de Control de Calidad recibe de la OAI el **Formulario SE911-108** para su evaluación y los ajustes correspondientes. Para ello

---

<sup>10</sup> Ambos informes incluyen las llamadas transferidas por el Servicio 9-1-1 a las agencias.

<sup>11</sup> La Unidad de Control de Calidad está adscrita a la Oficina de Servicios Técnicos y Auxiliares.

cuenta con una Oficinista II, la cual tiene entre sus funciones, además, orientar a los coordinadores del Servicio 9-1-1 para que completen los **formularios SE911-123 y SE911-108** correctamente y realizar visitas a las agencias de respuesta, entre otras cosas.

Además, es responsable de hacer una evaluación de cada incidente incluido en el **Formulario SE911-108** y realizar los ajustes correspondientes. Los ajustes consisten en, entre otras cosas, eliminar los incidentes que no fueron atendidos<sup>12</sup> o que no se les prestó el servicio por falta de recursos, no localización de la dirección, las llamadas que no fueron referidas por el CRL y las llamadas repetidas<sup>13</sup>, entre otros.

Una vez la Unidad de Control de Calidad realiza su evaluación prepara un informe (**Informe 1**) con los resultados de la misma y lo somete mediante un memorando informativo a los coordinadores de las agencias de respuesta o los municipios y a la OAI. Los coordinadores deberán someter un nuevo **Formulario SE911-108** con los ajustes correspondientes realizados por la Unidad de Control de Calidad. Una vez recibido el formulario ajustado la Unidad de Control de Calidad somete un informe (**Informe 2**) a la Directora de la Oficina de Servicios Técnicos del Servicio 9-1-1 y a la Unidad de Estadísticas para que esta última actualice su informe (**Informe Final**). Una vez la Unidad de Estadísticas prepara su **Informe Final** con los correspondientes ajustes somete el mismo a la Oficina de Asuntos Fiscales del Servicio 9-1-1 y a los coordinadores. Basado en el **Informe Final**, el Director de la Oficina de Asuntos Fiscales procede a realizar los cómputos correspondientes para la distribución de fondos.

Una vez los coordinadores reciben el **Informe Final** de la Unidad de Estadísticas con los correspondientes ajustes, someten un Plan de Acción Correctiva al Servicio 9-1-1 donde se establecen, entre otras cosas, las tareas que se realizarán para corregir las fallas, quiénes las desempeñarán y en cuánto tiempo se completarán las mismas.

---

<sup>12</sup> Una llamada atendida es la llamada que es transferida por el CRL y que se atendió por la agencia de respuesta, y cuyas unidades y personal acudieron al incidente y prestaron el servicio correspondiente.

<sup>13</sup> Casos duplicados en el mismo informe.

Para los años fiscales del 2004-05 al 2006-07 el Servicio 9-1-1 distribuyó fondos por \$8,390,200, \$8,827,000 y \$9,191,000, respectivamente, a las agencias de respuesta y los programas de emergencias médicas municipales.

El examen realizado reveló lo siguiente:

- 1) Durante los años fiscales del 2004-05 al 2006-07 la Unidad de Control de Calidad no verificó ni validó las llamadas de emergencias canalizadas por el CRL a las agencias de respuesta y a los programas de emergencias médicas municipales en las cuales los clientes aseguraban que no fueron atendidas por éstos.

En el **Inciso D del Artículo IV del Procedimiento** se dispone que la Unidad de Control de Calidad realizará el proceso de validación de llamadas atendidas que consiste en realizar un informe sobre los clientes que aseguran que no fueron atendidos y enviarlo bisemanalmente al Coordinador del Servicio 9-1-1, clasificar las reclamaciones de los clientes, notificar las reclamaciones ciertas a la Unidad de Estadísticas para que se actualice el número de llamadas atendidas sometidas por las agencias de respuesta, entre otros.

- 2) Durante los años fiscales del 2004-05 al 2006-07 la Unidad de Estadísticas no envió el **Informe Final** de la evaluación y los ajustes realizados al **Formulario SE911-108** a los coordinadores del Servicio 9-1-1.

En el **Inciso D del Artículo IV del Procedimiento** se dispone que la Unidad de Estadísticas enviará al Coordinador del Servicio 9-1-1 el informe de la evaluación y ajustes realizados al **Formulario SE911-108**.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.1) y 2)** privó al Servicio 9-1-1 de recibir el Plan de Acción Correctiva de parte de las agencias de respuesta y los programas de emergencias médicas municipales, y de esta manera dar seguimiento a las situaciones comentadas por las unidades de Control de Calidad y de Estadísticas. Además,

promueve que ocurran errores o irregularidades y que no se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades.

3) Durante los años fiscales del 2004-05 al 2006-07 la Oficinista II de la Unidad de Control de Calidad identificó y realizó ajustes en el **Formulario SE911-108** enviado por las agencias de respuesta rápida. Ésta preparó y sometió el **Informe 2** con los indicados ajustes a la Directora de la Oficina de Servicios Técnicos del Servicio 9-1-1. El examen realizado reveló que:

a) Ni la Oficinista II ni la Directora de la Oficina de Servicios Técnicos sometieron el **Informe 2** a la Unidad de Estadísticas y esta última tampoco lo requirió. Esto con el propósito de que la Unidad de Estadísticas incluyera en su **Informe Final** los cambios y ajustes realizados al **Formulario SE911-108** por la Unidad de Control de Calidad. Ello previo al envío del **Informe Final** a los coordinadores del Servicio 9-1-1 y a la Oficina de Asuntos Fiscales.

En el **Inciso D del Artículo IV del Procedimiento** se dispone que la Unidad de Control de Calidad enviará a la Unidad de Estadísticas los informes que preparó de la evaluación que realizó al **Formulario SE911-108**.

b) La Oficina de Asuntos Fiscales utilizó el **Informe Final**, sin los cambios y ajustes realizados por la Unidad de Control de Calidad, para determinar la distribución de fondos por \$26,408,200 a las agencias de respuesta y los programas de emergencias médicas municipales durante el período indicado.

En el **Inciso A del Artículo III del Procedimiento** se dispone, entre otras cosas, que para realizar la distribución de los fondos a las agencias de respuesta se utilizará el total de llamadas ajustadas por la Unidad de Control de Calidad.

c) El 12 de febrero de 2008 le solicitamos a la Directora de la Oficina de Servicios Técnicos que nos suministrara, entre otras cosas, la cantidad de ajustes realizados por la Unidad de Control de Calidad al **Formulario SE911-108**. Ello con el

propósito de verificar que la distribución de fondos por \$26,408,200 había sido correcta. Esta información no pudo ser provista por la mencionada oficina debido a que no mantiene un registro o relación de los ajustes que realiza la Unidad de Control de Calidad.

En el **Reglamento Núm. 4284** se dispone que la documentación de una transacción oficial en una dependencia debe completarse según requerido para, entre otras cosas, facilitarle información a la Rama Legislativa y a otras dependencias autorizadas sobre la manera en que se llevan a cabo las transacciones del Gobierno, para proteger los derechos fiscales, legales y otros. Se dispone, además, que al formular y llevar a cabo la política pública del Gobierno, los funcionarios que dirigen sus instituciones son responsables de incluir en la documentación de sus organismos toda la información esencial de sus actividades importantes. Las decisiones y los hechos importantes deben incluirse en un documento. Además, es norma de sana administración y de control interno que los funcionarios de las unidades del Gobierno requieran que procesos como los indicados se mantengan debidamente documentados y organizados.

Las situaciones comentadas dejaron desprovista a la Unidad de Estadísticas y a la Oficina de Asuntos Fiscales de información valiosa e indispensable para la toma de decisiones y la distribución de fondos. Además, puede dar lugar a que la distribución de fondos por \$26,408,200 para los años fiscales del 2004-05 al 2006-07 a las agencias de respuesta y a los programas de emergencias médicas municipales no esté correcta.

- 4) Le solicitamos a la Unidad de Estadísticas los **informes de distribución** y los **informes de comparación** correspondientes a los años fiscales 2005-06 y 2006-07.

El examen realizado reveló diferencias por 169 y 3,624 para los años fiscales 2005-06 y 2006-07, respectivamente, entre los **informes de distribución** y los **informes de comparación**, según se indica:

#### LLAMADAS TRANSFERIDAS

AÑO FISCAL	INFORME DE DISTRIBUCIÓN	INFORME DE COMPARACIÓN	DIFERENCIA
2005-06	284,104	283,935	169
2006-07	<u>287,990</u>	<u>291,614</u>	<u>(3,624)</u>
<b>TOTAL</b>	<u>572,094</u>	<u>575,549</u>	<u>(3,455)</u>

En el **Artículo 21.f) del Reglamento de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1** se indica, entre otras cosas, que el Director Ejecutivo tendrá como responsabilidades y deberes el establecer la estructura administrativa y los servicios necesarios para el funcionamiento efectivo y ágil. En consonancia con dicho **Reglamento** y como norma de sana administración y de control interno el Servicio 9-1-1 debe establecer los mecanismos necesarios que permitan que la información contenida en los informes sea correcta, confiable y uniforme.

La situación comentada no le permite al Servicio 9-1-1 mantener un control adecuado de las llamadas que se transfieren a las agencias de respuesta y a los programas de emergencias médicas municipales. Además, desconocer el número real de llamadas transferidas. Por otro lado, la falta de informes estadísticos certeros y confiables podría propiciar que se tomen decisiones que afecten adversamente a la entidad.

- 5) El Servicio 9-1-1 cuenta con cinco agencias de respuesta y dos programas de emergencias municipales adscritas a éste que son: Policía de Puerto Rico, Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres, Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico, Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico,

Administración de Familias y Niños, Programa de Emergencias Médicas del Municipio de Bayamón y Programa de Emergencias Médicas del Municipio de Guaynabo. Solicitamos los **formularios SE911-123** sometidos por éstas mensualmente para los años fiscales del 2004-05 al 2006-07. El 12 de febrero de 2008 el Servicio 9-1-1 nos entregó 252 **formularios SE911-123**.

El examen realizado reveló que:

- a) En 111 (44 por ciento) ocasiones 3 agencias de respuesta no sometieron el **Formulario SE911-123**. En su lugar, sometieron y el Servicio 9-1-1 recibió y aceptó un formulario o certificaciones creados por éstas. Además, una de ellas en 36 ocasiones no incluyó en la certificación que sometió el número de casos recibidos.
  - b) En 96 (38 por ciento) ocasiones 2 agencias de respuesta y 1 de los programas de emergencias municipales sometieron el **Formulario SE911-123** en una versión revisada en abril 2002 (**Rev. 04/02**) ello en lugar de la versión **Rev. 07/01** que es la contenida en el **Procedimiento**, ya que éste no había sido enmendado.
- 6) De las 7 agencias de respuesta y programas de emergencias municipales, 4 (57 por ciento) no utilizan el **Formulario SE911-108** establecido en el **Procedimiento**.

En el **Inciso B del Artículo IV del Procedimiento** se dispone, entre otras cosas, que los coordinadores del Servicio 9-1-1 de las agencias de respuesta y de los programas de emergencias médicas municipales adscritos al Sistema 9-1-1, serán responsables de enviar los **formularios SE911-108 y SE911-123** a la Unidad de Estadísticas del Servicio 9-1-1 no más tarde del día 15 del próximo mes e incluir en ellos la cantidad de casos recibidos y atendidos.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.5) y 6)** no le permiten al Servicio 9-1-1 mantener un control adecuado de las llamadas atendidas por las agencias de respuesta y

los programas de emergencias municipales. Además, propicia el ambiente para que se puedan cometer errores o irregularidades y que no se detecten a tiempo.

Las situaciones comentadas en el **Apartado del a.1) al 3), 5) y 6)** se atribuyen a la falta de diligencia y de supervisión adecuada por parte de los directores ejecutivos y de los directores de la Oficina de Servicios Técnicos y Auxiliares y demás funcionarios del Servicio 9-1-1 responsables de las operaciones relacionadas con el proceso de control de calidad, estadísticas y llamadas atendidas. Por otro lado, la situación comentada en el **Apartado a.4)** obedece a que el Asesor Técnico del Servicio 9-1-1 y la Directora de Servicios Técnicos le impartieron instrucciones a la Estadístico para que aceptara como correcto el número de llamadas atendidas certificadas por las agencias de respuesta y los programas de emergencias médicas municipales.

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

La Oficina de Servicios Técnicos a través de Estadísticas y Control de Calidad sí realizó la revisión de los Informes y los validó en términos matemáticos, de información completa y llamadas repetidas. Lo notificó a la Oficina de Auditoría Interna, como se establece en el Procedimiento de 2003 y en el Memorando Circular 05-0025, de 2005, para que esa Oficina lo utilizara para auditar los desembolsos a las agencias de respuesta. [**Apartado a.1)**]

Estadísticas no ha actualizado el número de llamadas atendidas 9-1-1, para los AF 2006 y 2007, ya que Auditoría Interna no le ha remitido aun informe al respecto, resultado de sus auditorías. Conforme a la Resolución 5, 2007-08, y el Memorando 13/03/08, se instruyó a Estadísticas a realizar los ajustes a la certificación de llamadas atendidas que envían los Coordinadores 9-1-1, luego de ser verificada; mantenga el registro de los ajustes y envíe notificación a estos. [*Sic*] [**Apartado a.2)**]

La validación de llamadas atendidas se realiza, según los controles dispuestos en Memorando Circular MC-JGS011-05-0025, 29/junio/2005. Mediante memorando del 3 de marzo de 2008, se instruyó al personal de Control de Calidad para que la validación de los informes mensuales de llamadas atendidas sea remitida a Estadísticas para ajustes. Estadísticas remite a los Jefes de Agencia 9-1-1 el ajuste realizado a sus certificaciones de llamadas atendidas. [**Apartado a.3)a)**]

La Junta de Gobierno, en la Resolución 05, de 23/11/2007, por recomendación de la Directora Ejecutiva, dispuso para la retención de fondos por llamadas no validadas como atendidas por las Agencias. Asuntos Fiscales retuvo un % del total a desembolsar al Cuerpo de Emergencias Médicas (CEM) en el 2007, hasta que se evidencie que las llamadas reclamadas por el Servicio 9-1-1 como no atendidas, fueron atendidas por ellos. **[Apartado a.3)b]**

Para la distribución de fondos del 2do plazo 2006-07, el CEM fue la única agencia a la que el Servicio 9-1-1 tuvo que reclamarle llamadas como no atendidas y se le notificó por escrito, según la Resolución 05, 2007-08, aprobada por la Junta de Gobierno por recomendación de la Directora Ejecutiva. En respuesta a la solicitud de los Auditores, se les sometió un desglose de llamadas certificadas como atendidas por las agencias de respuesta. **[Apartado a.3)c]**

Los informes de certificación Distribución y de Comparación de Llamadas Transferidas de las Agencias de Respuesta no indican números idénticos ya que, como medida de control adicional, no le proveemos a las agencias de respuesta el total de llamadas transferidas, previo al ejercicio de su certificación de las llamadas atendidas. Con esta medida de control se previene que, de no atenderlas, las agencias certifiquen como atendidas, el 100% de las llamadas transferidas. *[Sic]* **[Apartado a.4]**

Los formularios SE911-108 y SE911-123 fueron creados por la Junta para recopilar una información necesaria para validar las llamadas atendidas por las agencias de respuesta. Los mismos fueron remitidos, en ese entonces, a las agencias de respuesta, en papel. Algunas agencias de respuesta solicitaron autorización para someter a la Junta el documento electrónicamente. Esto, para facilitarles a las agencias de respuesta, el procesamiento de la información. La Junta autorizó que las agencias de respuesta copiaran el formulario electrónicamente, siguiendo estrictamente el modelo diseñado y la información requerida por la Junta, y que el Jefe de Agencia lo firme en los encasillados correspondientes. **[Apartado a.5) y 6)]**

Consideramos las alegaciones de la Directora Ejecutiva respecto al **Apartado a.1), 3)b) y del 4) al 6) del Hallazgo**, pero determinamos que el mismo prevalece.

**Véanse las recomendaciones 1, 2 y de la 5 a la 7.**

**ANEJO 1**

**JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**

**MIEMBROS DE LA JUNTA DE GOBIERNO QUE ACTUARON  
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO O PUESTO</b>	<b>PERÍODO</b>	
		<b>DESDE</b>	<b>HASTA</b>
Lic. Pedro A. Toledo Dávila	Presidente	7 ene. 05	30 jun. 07
Col. Agustín Cartagena Díaz	"	1 feb. 04	6 ene. 05
Col. 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>14</sup>	1 ene. 95	31 dic. 00
Dr. Roberto Vélez Bermúdez	" <sup>15</sup>	30 may. 06	31 dic. 06
Lic. Gil Rodríguez Ramos	Miembro Interino	1 ene. 06	29 may. 06
Dr. Wilfredo Velásquez 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>14</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>15</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	30 jun. 07
Col. Agustín Cartagena Díaz	" <sup>16</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. Ileana 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	30 jun. 07
Ing. Manuel Quiles Hernández	"	1 dic. 97	31 dic. 00

---

<sup>16</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>17</sup>	16 feb. 04	30 jun. 07
Hon. Héctor M. 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>18</sup>	1 ago. 04	30 jun. 07
Vacante	"	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>19</sup>	7 ago. 00	30 jun. 07
Srta. Mariblanca Quintero Torres	"	1 may. 98	15 jun. 00

---

<sup>17</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>18</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>19</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.

## Continuación ANEJO 2

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Sr. Cristino Morán Serrano	Director de Asuntos Fiscales <sup>20</sup>	13 jun. 05	30 jun. 07
Sra. Vivian González Silva	Directora de Asuntos Fiscales	2 may. 05	12 jun.05
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>21</sup>	1 nov. 06	30 jun. 07
Sra. Nilda Pagán Hansen	Auditora Principal <sup>22</sup>	15 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>23</sup>	14 may. 98	30 jun. 07

---

<sup>20</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.

<sup>21</sup> El puesto de Auditor Principal estuvo vacante del 17 al 31 de octubre de 2006.

<sup>22</sup> El puesto de Auditor Principal fue creado el 1 de mayo de 1998.

<sup>23</sup> El puesto de Director de Servicios Generales fue creado el 14 de mayo de 1998.