

INFORME DE AUDITORÍA CP-06-18
18 de abril de 2006
JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1
Unidad 3220 - Auditoría 12732

Período auditado: 1 de enero de 1995 al 30 de junio de 2005

CONTENIDO

	Página
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	3
RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA	5
ALCANCE Y METODOLOGÍA	6
OPINIÓN	7
RECOMENDACIONES	7
A LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1.....	7
A LA DIRECTORA EJECUTIVA DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1 ...	9
CARTAS A LA GERENCIA	11
COMENTARIOS DE LA GERENCIA	11
AGRADECIMIENTO	12
RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS	13
CLASIFICACIÓN Y CONTENIDO DE UN HALLAZGO.....	13
HALLAZGOS EN LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1	14
1 – Enmiendas a la ley creadora del Servicio 9-1-1 dejadas de incorporar a su Reglamento Interno (<i>By Laws</i>).....	14
2 – Incumplimiento de ley relacionado con la radicación de informes anuales al Gobernador y a la Asamblea Legislativa	16
3 - Deficiencia en la aprobación de normas para regir los procesos relacionados con asistencia, preparación y trámite del informe mensual del sistema gerencial, procedimientos de facturas de teléfonos celulares y beepers, y conducta general.....	18
4 – Incumplimiento con el Reglamento Interno y deficiencias relacionadas con las minutas de la Junta de Gobierno.....	19
5 - Deficiencias relacionadas con la Oficina de Auditoría Interna.....	24
6 - Ausencia de dos cuentas de reserva requeridas por ley.....	29

7 - Certificaciones anuales requeridas de registro de contratos y notificación de irregularidades dejadas de someter a la Oficina del Contralor de Puerto Rico..	31
8 – Funciones conflictivas y desviaciones a la reglamentación aplicable a las recaudaciones	32
9 – Desviaciones de la reglamentación en la toma de inventarios físicos y en el control de la propiedad del Servicio 9-1-1	35
10 – Desviación a la reglamentación relacionada con las actas de la Junta de Subastas	37
11 - Deficiencias relacionadas con el proceso de desembolsos	39
ANEJO 1 - MIEMBROS DE LA JUNTA DE GOBIERNO QUE ACTUARON DEL 1 DE ENERO DE 1995 AL 30 DE JUNIO DE 2005	42
ANEJO 2 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON DEL 1 DE ENERO DE 1995 AL 30 DE JUNIO DE 2005	44

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

18 de abril de 2006

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 auditoría 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 primer informe y contiene el resultado del examen que realizamos de los controles internos y administrativos del Servicio 9-1-1.

INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA

El Servicio 9-1-1 fue creado mediante 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 pueden llamar en cualquier momento para solicitar servicio 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. Los poderes del Servicio 9-1-1 son ejercidos por una Junta de Gobierno compuesta por 4 miembros ex officio y un representante del interés público, quién será seleccionado de una planilla 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)¹. Además, el Presidente de la Junta de Gobierno contratará con 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: Oficina del Director Ejecutivo, Oficina del Subdirector Ejecutivo, Oficina de Auditoría, Oficina de Seguridad, Oficina de Asesor Jurídico, Oficina de Comunicación y Educación Pública, Oficina de Recursos Humanos, Oficina de Servicios Técnicos y Auxiliares, Oficina 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 básico por línea telefónica principal 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.

¹ 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.

Los fondos recaudados por el Servicio 9-1-1 por concepto de cargos a los abonados del servicio telefónico son distribuidos según se indica: para gastos de las Agencias de Respuesta² en la atención de llamadas por el 9-1-1, para gastos operacionales, auxiliares y administrativos del Servicio 9-1-1, para una Reserva de Contingencia³, y una Reserva de Expansión de Servicio y Reemplazo de Equipo⁴ y para el costo de facturación y cobro de los cargos por las compañías telefónicas.

Durante los años fiscales del 2001-02 al 2004-05 el Servicio 9-1-1 tuvo ingresos por \$47,338,686 y gastos operacionales por \$25,138,096. El sobrante acumulado de esos años fiscales fue de \$22,200,590. A continuación presentamos el desglose:

AÑO FISCAL	INGRESOS	GASTOS OPERACIONALES	SOBRANTE
2001-02	\$11,034,639	\$ 4,640,772	\$ 6,393,867
2002-03	12,187,334	5,638,388	6,548,946
2003-04	11,748,414	7,139,125	4,609,289
2004-05	<u>12,368,299</u>	<u>7,719,811</u>	<u>4,648,488</u>
TOTALES	<u>\$47,338,686</u>	<u>\$25,138,096</u>	<u>\$22,200,590</u>

RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

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

1. Adoptar normas y procedimientos escritos que contengan controles internos de administración y de contabilidad eficaces, y observar que se cumpla con los mismos
2. Mantener una oficina de auditoría interna competente
3. Cumplir con los requisitos impuestos por las agencias reguladoras

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

³ La cuenta de Reserva para Contingencias es utilizada en casos de emergencia o crisis.

⁴ La cuenta de Reserva de Expansión de Servicio de Equipo y Sistemas es para la compra y mejoras de la tecnología utilizada en el 9-1-1.

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

ALCANCE Y METODOLOGÍA

La auditoría cubrió del 1 de enero de 1995 al 30 de junio de 2005. 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 revelaron desviaciones de disposiciones de ley, de reglamentación, sana administración y de 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 8** clasificados como principales y los **hallazgos del 9 al 11** clasificados como secundarios.

RECOMENDACIONES

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

1. Enmendar, dentro de un término razonable, el **Reglamento Interno** del Servicio 9-1-1 y considerar las enmiendas efectuadas a su ley creadora por la **Ley Núm. 18 del 12 de agosto de 1998** y por la **Ley Núm. 9 del 8 de enero de 2004**. [**Hallazgo 1**]
2. Someter los informes anuales que el Servicio 9-1-1 viene obligado a rendirle al Gobernador de Puerto Rico y a la Asamblea Legislativa, y que dichos informes se envíen dentro del término fijado en la reglamentación vigente. [**Hallazgo 2**]
3. En relación con el **Hallazgo 4**:
 - a. Cumplir con lo establecido en el **Reglamento Interno** en cuanto a la celebración de reuniones ordinarias. [**Hallazgo 4-a.1**]
 - b. Asegurarse de que el Presidente de la Junta de Gobierno certifique con su firma las minutas que se preparan sobre las reuniones celebradas por dicho cuerpo rector. [**Hallazgo 4-a.2**]

- c. Tomar las medidas necesarias para asegurarse de que el Asesor Técnico asista a las reuniones de la Junta de Gobierno. **[Hallazgo 4-a.3]**
 - d. Tomar las medidas necesarias para que en caso de ausencia de algún miembro de la Junta de Gobierno se designe por escrito su sustituto. **[Hallazgo 4-a.4]**
 - e. Asegurarse de que las minutas de las reuniones celebradas sean sometidas para la aprobación de todos los miembros de la Junta de Gobierno en reuniones posteriores. **[Hallazgo 4-a.5]**
 - f. Tomar las medidas necesarias para asegurarse de que las minutas contengan información detallada de los asuntos tratados en las reuniones de la Junta de Gobierno. **[Hallazgo 4-a.6]**
 - g. Impartir instrucciones para que las minutas sean encuadernadas en forma de libro. **[Hallazgo 4-a.7]**
 - h. Asegurarse de que el Presidente presida todas las reuniones ordinarias y extraordinarias. En caso de no poder presidir alguna reunión, designar dicha responsabilidad a otro miembro de la Junta de Gobierno. **[Hallazgo 4-a.8]**
4. En relación con el **Hallazgo 5:**
- a. Tomar las medidas que correspondan para que la Oficina de Auditoría Interna le responda a la Junta de Gobierno, como organismo de mayor jerarquía del Servicio 9-1-1. **[Hallazgo 5-a.1]**
 - b. Nombrar un Comité de Auditoría que brinde la asesoría necesaria a la Junta de Gobierno para la toma de decisiones sobre los asuntos dirigidos a fortalecer la independencia, la integridad y la confiabilidad de la función de auditoría interna. **[Hallazgo 5-a.2]**

5. Impartir instrucciones al Auditor Principal, y ver que cumpla, para que:
 - a. Los planes de trabajo estén cumplimentados en todas sus partes y contengan la fecha de preparación, los nombres y las firmas de las personas que los preparan, los revisan y los aprueban. **[Hallazgo del 5-a.3)a)al c)]**
 - b. Cumpla con lo establecido en los planes de trabajo. **[Hallazgo del 5-a.3)d) al f)]**
 - c. Prepare y someta para la revisión y aprobación de la Junta de Gobierno, en un tiempo razonable, un Manual de Auditoría para la Oficina de Auditoría Interna. **[Hallazgo 5-a.4)]**
6. Tomar las medidas necesarias para asegurarse que la Directora Ejecutiva cumpla con las **recomendaciones de la 7 a la 14. [Hallazgos 2, 3 y del 6 al 11]**

A LA DIRECTORA EJECUTIVA DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1

7. Preparar y someter a tiempo para la aprobación de la Junta de Gobierno los informes anuales requeridos por ley. **[Hallazgo 2]**
8. Someter para la revisión y aprobación de la Junta de Gobierno, en un término razonable de tiempo, las normas para regir los procesos de asistencia, preparación y trámite del informe mensual del sistema gerencial, procedimientos de facturas de teléfonos celulares y beepers, y conducta general. **[Hallazgo 3)]**
9. Cumplir con lo dispuesto en la **Ley Núm. 144** respecto a las cuentas de reserva, y que no se repitan situaciones como la comentada. **[Hallazgo 6]**
10. Asegurarse de que se envíe a esta Oficina, dentro del término fijado para ello, la **Certificación Anual de Registro de Contratos** y la **Certificación Anual de Notificación de Irregularidades**, según requerido en la **Ley Núm. 18** y el **Reglamento Núm. 41. [Hallazgo 7]**

11. Cumplir con las disposiciones del **Reglamento de Recaudación, Depósito y Contabilidad de Fondos Públicos** con respecto a la custodia de los libros de recibos en blanco y que se mantenga un inventario perpetuo de los mismos. **[Hallazgo 8-a.3)]**
12. Impartir instrucciones al Director de Finanzas y Presupuesto, y ver que cumpla, para que:
 - a. Se consideren los hechos que se comentan en el **Hallazgo 8-a.1)** sobre funciones conflictivas y se tomen las medidas administrativas que procedan para corregir y evitar que dicha situación se repita.
 - b. Cumpla con lo dispuesto en el **Reglamento de Recaudación, Depósito y Contabilidad de Fondos Públicos** respecto a los recaudadores, y que no se repitan situaciones como las comentadas. **[Hallazgo 8-a.2]**
 - c. Se asegure de que el Encargado de Preintervención realice el proceso de preintervención de documentos luego que el formulario **Obligación de Fondos y Autorización de Pago SE911-159** contenga todas las firmas autorizadas. **[Hallazgo 11-a.1)]**
 - d. Se marquen como **pagados** o **cancelados** todos los justificantes de los desembolsos que se sometan para pago al momento de hacer los mismos. **[Hallazgo 11-a.2)]**
 - e. Establezca las medidas de control necesarias para que no se repitan las situaciones comentadas en el **Hallazgo 11-a.3) y 4)**.
13. Impartir instrucciones al Encargado de la Propiedad, y ver que cumpla con las disposiciones del **Procedimiento sobre las Funciones de Contabilidad, Nómina, Presupuesto y Propiedad** y el **Procedimiento para el Control y Custodia de la Propiedad**, para que:
 - a. Realice los inventarios del equipo y de la propiedad con la supervisión de un funcionario ajeno a sus funciones. **[Hallazgo 9-a.1)]**

- b. Expida copia de los recibos a los funcionarios a quienes se les asigna la propiedad. **[Hallazgo 9-a.2]**
 - c. Se realicen conciliaciones de los inventarios físicos de mobiliario y del equipo contra la cuenta del Mayor General. **[Hallazgo 9-a.3]**
14. Impartir instrucciones a la Secretaria de la Junta de Subasta para que se asegure de firmar las actas que le correspondan. **[Hallazgo 10]**

CARTAS A LA GERENCIA

Las situaciones comentadas en la parte de este informe titulada **RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS** fueron sometidas a la Plan. Sandra C. Marrero Arroyo, Directora Ejecutiva del Servicio 9-1-1, en cartas de nuestros auditores del 17 de noviembre de 2005 y 12 de diciembre de 2005. En las referidas cartas se incluyeron anejos con detalles sobre las situaciones comentadas.

El borrador de este informe se sometió para comentarios a la planificadora Marrero Arroyo, al Presidente de la Junta de Gobierno, Lic. Pedro Toledo Dávila y al ex Director Ejecutivo, Hon. Héctor Pérez Acosta, mediante cartas del 6 de febrero de 2006.

COMENTARIOS DE LA GERENCIA

La Directora Ejecutiva del Servicio 9-1-1 contestó las comunicaciones de nuestros auditores mediante cartas del 19 de diciembre de 2005 y 11 de enero de 2006. Sus observaciones se consideraron en la redacción final de los **hallazgos**.

La Directora Ejecutiva del Servicio 9-1-1 contestó el borrador del informe en carta del 2 de marzo de 2006. Mediante carta del 16 de marzo del 2006 el ex Director Ejecutivo se acoge a los comentarios emitidos por la Directora Ejecutiva. En los **hallazgos del 1 al 11** se incluyen algunas de las observaciones.


El Presidente de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 no contestó el borrador de informe.

AGRADECIMIENTO

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

Oficina del Control

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. Estos 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 8** se clasifican como principales y los **hallazgos del 9 al 11** se clasifican como secundarios.

Hallazgo 1 – Enmiendas a la ley creadora del Servicio 9-1-1 dejadas de incorporar a su Reglamento Interno (*By Laws*)

- a. El Servicio 9-1-1 se rige por el **Reglamento 5503, Reglamento de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 (Reglamento Interno)** aprobado el **11 de septiembre de 1995** por el Presidente de la Junta de Gobierno. El propósito del **Reglamento Interno (*By Laws*)** es regir los procedimientos que facultan a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 para su funcionamiento interno, establecer los cargos que se autorizarán a las compañías telefónicas a cobrar a los abonados del servicio telefónico del país, viabilizar el establecimiento de las operaciones, y sufragar los gastos de operación y mantenimiento del servicio en las agencias participantes.

Del 3 de agosto de 1995 al 8 de enero de 2004 se efectuaron cuatro enmiendas a la **Ley Núm. 144**, según se indica:

- **Ley Núm. 108 del 3 de agosto de 1995** – Para añadir como agencias de seguridad pública a la Defensa Civil Estatal y el Departamento de Servicios Sociales⁵. Además, se autorizó al Servicio 9-1-1 a tomar dinero a modo de anticipo o préstamo al Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico, al Departamento de Hacienda o a cualquier institución pública o privada.

⁵ Actualmente conocido como el Departamento de la Familia.

- **Ley Núm. 230 del 12 de agosto de 1998** – Para proveer la opción de grabar las llamadas realizadas al Servicio 9-1-1, salvo que la persona que llame indique que no da su consentimiento a que la misma se grabe.
- **Ley Núm. 18 del 5 de enero de 2002** – Para que el Superintendente de la Policía se integre y presida la Junta de Gobierno en sustitución del Comisionado de Seguridad Pública, y sustituir al Director de la Defensa Civil por el de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres de Puerto Rico.
- **Ley Núm. 9 del 8 de enero de 2004** – Para denominar correctamente al Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico, así como al Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico en la definición de Agencia de Seguridad Pública. Además, para incluir al Jefe del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico como miembro ex officio de la Junta de Gobierno.

Al 30 de junio de 2005 la Junta de Gobierno no había enmendado el **Reglamento Interno** del Servicio 9-1-1 para actualizarlo conforme a las disposiciones de la **Ley Núm. 18** y de la **Ley Núm. 9**.

En el **Artículo 3 de la Ley Núm. 144** se establece, entre otras cosas, que la Junta de Gobierno adoptará un reglamento para su funcionamiento interno. Además, evaluará periódicamente la implantación de la ley y medirá su efectividad para cumplir con su objetivo. Hará las recomendaciones que considere pertinentes al Gobernador de Puerto Rico y a la Asamblea Legislativa sobre medidas, disposiciones, normas y reglamentos que deberán ser objeto de revisión, mejora, derogación o adopción a fin de brindar un mejor servicio de respuesta a las emergencias de seguridad pública. Además, es norma de sana administración que las entidades revisen periódicamente la reglamentación vigente para atemperarla a los cambios ocurridos en la legislación aplicable a las operaciones de la entidad e incorporarle las disposiciones necesarias con motivo de dichos cambios.

La situación comentada no le permite al Servicio 9-1-1 mantener un **Reglamento Interno** actualizado que contenga las enmiendas efectuadas a la **Ley Núm. 144**, como en este caso las disposiciones de la **Ley Núm. 18** y de la **Ley Núm. 9**.

La situación comentada se atribuye a que la Junta de Gobierno no cumplió con su responsabilidad de enmendar el **Reglamento Interno** del Servicio 9-1-1 para atemperarlo con las disposiciones de **Ley**.

En la carta de la Directora Ejecutiva, ésta nos informó lo siguiente:

Las situaciones presentadas en el hallazgo, por motivo de las enmiendas de la Ley Núm. 18 de 2002, y la Ley Núm. 9 de 2004 a la Ley Núm. 144 del 9-1-1, se consideraron en el proyecto de revisión al Reglamento que se está trabajando.
[Hallazgo 1]

Véase la Recomendación 1.

Hallazgo 2 – Incumplimiento de ley relacionado con la radicación de informes anuales al Gobernador y a la Asamblea Legislativa

a. La Junta de Gobierno tenía la obligación de radicar informes anuales al Gobernador y a la Asamblea Legislativa. Dichos informes incluyen información de la situación financiera, de las operaciones, de las actividades realizadas, de los contratos otorgados, de las transacciones y de las demás actividades llevadas a cabo por el Servicio 9-1-1. La evaluación realizada sobre el cumplimiento de la Junta de Gobierno con la radicación de los informes anuales se determinó lo siguiente:

- 1) Para los años fiscales del 1994-95 al 1996-97 el Servicio 9-1-1 no rindió al Gobernador ni a la Asamblea Legislativa los informes anuales.
- 2) Para los años fiscales 1998-99, 1999-00 y 2002-03 se prepararon los informes anuales correspondientes, pero no se encontró evidencia de la radicación de dichos informes al Gobernador. Para el año fiscal 1999-00 no se encontró evidencia de la radicación de dicho informe a la Asamblea Legislativa.

En el **Artículo 3 de la Ley Núm. 144** según enmendada, se dispone que la Junta de Gobierno rendirá al Gobernador y a la Asamblea Legislativa un informe anual de las actividades realizadas dentro de las funciones que dicha ley adjudica.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.1) y 2)** privaron al Gobernador y a la Asamblea Legislativa de información necesaria para evaluar el funcionamiento de las operaciones y las finanzas del Servicio 9-1-1.

3) Para los años fiscales del 1997-98, 2000-01, 2001-02 y 2004-05 se radicaron los informes anuales al Gobernador con tardanzas que fluctuaron entre 22 y 145 días consecutivos luego de transcurrido el término fijado por la reglamentación. Para los años fiscales del 1997-98, 1998-99 y 2000-01 al 2004-05 se radicaron los informes anuales a la Asamblea Legislativa con tardanzas que fluctuaron entre 14 y 351 días consecutivos.

En el **Inciso D)5) del Artículo 9 del Reglamento Interno** establece que la Junta de Gobierno tiene que rendir el informe anual al Gobernador y a la Asamblea Legislativa treinta días después de finalizado cada año fiscal.

La situación comentada privó al Gobernador y a la Asamblea Legislativa de información necesaria para evaluar a tiempo el funcionamiento del Servicio 9-1-1, y lo pertinente a las finanzas y operaciones de éste en los años fiscales mencionados.

Las situaciones comentadas en el **Apartado del a.1) al 3)** se deben a que la Junta de Gobierno y el Director Ejecutivo se apartaron de las disposiciones establecidas por ley y reglamento.

En la carta de la Directora Ejecutiva, ésta nos informó lo siguiente:

Hasta el 1996-97, la Junta estaba organizándose y sus operaciones las realizaba una compañía contratada. Desde el 1997-98 siempre se han radicado los informes anuales. [**Apartado a.1)**]

Los informes radicados con tardanzas no constituyen incumplimiento de la Ley Núm. 144. Esta no dispone tiempo ni término para radicarlos. Los datos financieros incluidos en los informes tienen que ser auditados por una firma de contadores públicos, lo que se completa en 90 días luego del cierre del año fiscal. Los ingresos remesados por las compañías telefónicas, correspondientes al último mes del año fiscal se reciben pasados 30 días del año. Para que estos informes contengan datos finales y certificados para evaluar efectivamente las operaciones, es imposible rendirlos conforme al Reglamento, 30 días finalizado

el año fiscal. El término está revisándose para fijar uno más realista.
[Apartado del a.1) al 3)]

Consideramos las alegaciones de la Directora Ejecutiva, pero determinamos que el **Apartado del a.1) al 3) del Hallazgo** prevalece.

Véanse las recomendaciones 2, 6, y 7.

Hallazgo 3 - Deficiencia en la aprobación de normas para regir los procesos relacionados con asistencia, preparación y trámite del informe mensual del sistema gerencial, procedimientos de facturas de teléfonos celulares y beepers, y conducta general

a. Al 30 de junio de 2005 el Servicio 9-1-1 contaba con 15 reglamentos, 34 procedimientos, 6 normas y 93 memorandos circulares que rigen las áreas operacionales y administrativas. La reglamentación promulgada rige las operaciones relacionadas con las inversiones, los ingresos, la propiedad, el personal, las compras, los gastos de viaje y representación, entre otros. El examen realizado reveló lo siguiente:

Del 7 de febrero de 2000 al 9 de enero 2002 el Director Ejecutivo aprobó cinco normas para regir los procesos de asistencia, preparación y trámite del informe mensual del sistema gerencial, procedimientos de facturas de teléfonos celulares y beepers y conducta general. Las mismas no fueron enviadas a la Junta de Gobierno para su evaluación y aprobación.

El **Artículo 3 de la Ley Núm. 144** y en el **Inciso D)1) del Artículo 9 del Reglamento Interno** establece que entre las facultades de la Junta de Gobierno se encuentra adoptar los reglamentos y las normas necesarias para facilitar la coordinación interagencial y la prestación de servicios de emergencia que le permitan llevar a cabo los propósitos de la **Ley**. Además, en el **Inciso J) del Artículo 21 del Reglamento Interno** indica que será deber del Director Ejecutivo recomendar a la Junta de Gobierno la formulación, adopción y enmiendas de las normas o reglamentos necesarios para garantizar el funcionamiento de la Junta de Gobierno. Así como desarrollar los procedimientos necesarios para la aplicación de dichas reglas.

La situación comentada impidió a la Junta de Gobierno evaluar la reglamentación establecida.

La situación comentada denota falta de cumplimiento con las disposiciones de ley y reglamentación aplicable por parte del Director Ejecutivo.

En la carta de la Directora Ejecutiva, ésta nos informó lo siguiente:

El Reglamento 5303, según enmendado, el 5 de octubre de 1998, inciso (s) del Artículo 21, dispone que el Director Ejecutivo tendrá la función de “Establecer procedimientos para salvaguardar los recursos humanos, físicos y fiscales.” Por lo cual, el Director Ejecutivo aprobó los cuatro procedimientos señalados en cumplimiento con el Reglamento. Estos no necesitan aprobación de la Junta, conforme al Reglamento. [**Hallazgo 3**]

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

Véanse las recomendaciones 6 y 8.

Hallazgo 4 – Incumplimiento con el Reglamento Interno y deficiencias relacionadas con las minutas de la Junta de Gobierno

a. La Junta de Gobierno celebra reuniones ordinarias para llevar a cabo las funciones designadas por ley. Entre éstas se encuentran: determinar las áreas geográficas en donde se ofrecerá el Servicio 9-1-1 y la responsabilidad de cada Agencia participante, organizar actividades para generar fondos, aceptar donaciones y aportaciones de las entidades privadas y públicas que tenga facultad para efectuarlas, planificar e implantar los servicios y tecnología que estime convenientes, entre otros. El examen realizado reveló lo siguiente:

1) Del 1 de enero de 1995 al 30 de junio de 2005 la Junta de Gobierno se reunió solamente en nueve ocasiones. Durante el año 2004 la Junta de Gobierno no se reunió.

En el **Inciso C) del Artículo 10 del Reglamento Interno** establece que el Presidente de la Junta de Gobierno deberá citar a todas las reuniones de la Junta que estime necesarias

o que por lo menos dos miembros de la Junta le soliciten. Además, indica que el Presidente deberá citar por lo menos una reunión ordinaria mensual.

- 2) Examinamos las nueve minutas correspondientes a las reuniones celebradas por la Junta de Gobierno. El 100 por ciento de éstas no estaban firmadas por el Presidente de la Junta de Gobierno o su sustituto.

En el **Inciso E) del Artículo 10 del Reglamento Interno** indica que será deber del Presidente de la Junta de Gobierno firmar todas las actas, los reglamentos o cualquier otro documento pertinente en representación de la Junta.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.1) y 2)** no le permiten a la Junta de Gobierno mantener un control adecuado sobre las operaciones del Servicio 9-1-1 y las minutas de las reuniones aprobadas. Además, puede propiciar que se pueda objetar la legalidad de las minutas y de los acuerdos incluidos en las mismas.

- 3) Examinamos la asistencia a las nueve reuniones celebradas por la Junta de Gobierno del 1 de enero de 1995 al 30 de junio de 2005. Durante el período mencionado, el Asesor Técnico estuvo ausente en siete ocasiones. Dichas ausencias representan un 78 por ciento del total de las reuniones celebradas.

En el **Artículo 3 de la Ley Núm. 144**, se establece, entre otras cosas, que el Presidente de la Junta contratará un Asesor Técnico con experiencia en la tecnología del Sistema 9-1-1. Éste no será un miembro con voto de la Junta, pero se le requerirá que asista a todas las reuniones de la misma.

La situación comentada es perjudicial a los intereses de la entidad, ya que privó a los miembros de la Junta de Gobierno de recibir oportunamente las recomendaciones del Asesor Técnico para tomar las determinaciones de política operacional y administrativa del Servicio 9-1-1.

- 4) El Director Ejecutivo de la AEMEAD estuvo ausente en dos de las reuniones de la Junta de Gobierno. En ambas reuniones fue designado un sustituto para representarlo en las mismas. No encontramos evidencia escrita sobre una de las designaciones.

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. Como parte de esto, y como norma de sana administración y de control interno, la designación de un sustituto de los miembros de la Junta de Gobierno debe realizarse por escrito y la evidencia de la misma deber ser archivada en los registros de la entidad.

La situación comentada impidió a nuestros auditores corroborar si la Junta de Gobierno estuvo constituida de acuerdo con la reglamentación vigente.

- 5) Las nueve minutas examinadas (100 por ciento) no fueron sometidas para la aprobación de sus miembros en las reuniones posteriores.

En el **Inciso A) del Artículo 12 del Reglamento Interno** se dispone que el Secretario de la Junta preparará minutas de cada reunión ordinaria o extraordinaria que se lleve a cabo. Estas minutas deberán ser aprobadas por la Junta de Gobierno en la siguiente reunión.

La situación comentada no le permite a la Junta de Gobierno mantener un control adecuado sobre los acuerdos tomados y las minutas de las reuniones celebradas. Además, puede propiciar que se objete la legalidad de las actas y de los acuerdos incluidos en las mismas.

- 6) Las minutas de las reuniones mencionadas en el **Apartado a.5)** contenían información general de los asuntos tratados y no permitían conocer los detalles importantes de las reuniones celebradas. Como por ejemplo, si la reunión era ordinaria o extraordinaria y si los acuerdos fueron aprobados por unanimidad, o en su lugar, incluir números de votos a favor y en contra.

Es norma de sana administración y de control interno que se documenten todos los asuntos discutidos y los acuerdos tomados en las reuniones que celebran los cuerpos directivos. Esto, de manera que sirvan de marco de referencia para garantizar que las transacciones se realizan conforme a los acuerdos tomados. En este caso era imprescindible establecer y documentar los asuntos discutidos, las gestiones realizadas, los elementos considerados y los acuerdos tomados por la Junta de Gobierno.

- 7) Las minutas de las reuniones realizadas por la Junta de Gobierno no fueron encuadradas en forma de libro. Las mismas se archivaron en un cartapacio.

Es norma de sana administración requerir que las minutas de las reuniones se encuadren en forma de libro para proteger las mismas.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.6) y 7)** no le permitieron a la Junta de Gobierno ejercer un control adecuado sobre los acuerdos tomados y las minutas de las reuniones celebradas, y mantener un registro permanente y confiable de los acuerdos tomados y sobre el desarrollo de sus operaciones. Dichas situaciones impiden a entidades fiscalizadoras, como la Oficina del Contralor de Puerto Rico, evaluar el desempeño de la Junta de Gobierno.

- 8) Dos de las nueve reuniones (22 por ciento) celebradas el 5 de mayo de 1999 y el 25 de junio de 2002 fueron dirigidas por el Director Ejecutivo del Servicio 9-1-1 y no por el Presidente de la Junta de Gobierno.

En el **Inciso A) del Artículo 10 del Reglamento Interno** se dispone que el Presidente de la Junta de Gobierno tendrá la función de presidir todas las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Junta. Además, es norma de sana administración que el Presidente sea la persona quien dirige las reuniones de la Junta de Gobierno y no el Director Ejecutivo quien es el administrador de la agencia, y supervisado por dicho cuerpo rector.

La situación comentada puede propiciar que se objete la legalidad de los acuerdos tomados en las reuniones de la Junta de Gobierno por no constituirse debidamente y por no haber sido presidida por la persona responsable para ello. Además, esto podría

considerarse un conflicto de intereses por parte de los miembros de la Junta de Gobierno, ya que el Director Ejecutivo acata las instrucciones impartidas por la Junta.

Las situaciones comentadas en el **Apartado del a.1) al 8)** se atribuyen a que la Junta de Gobierno no cumplió con las disposiciones de ley y reglamento establecidas y las normas de sana administración y de control mencionadas.

En la carta de la Directora Ejecutiva, ésta nos informó lo siguiente:

La Junta mantiene control sobre sus acuerdos, funciones y operaciones, aprobando resoluciones. Las resoluciones aprobadas son firmadas por los miembros de la Junta. Las minutas se prepararon cumpliendo con las especificaciones del Reglamento 5303, y estaban debidamente archivadas, lo cual constituye récord permanente y confiable. No hubo desviación de ley. La Ley Núm. 144 no dispone sobre ello. **[Apartado a.1)]**

Situación corregida. Las actas de la reunión del 11 de agosto de 2005 fueron firmadas por la Secretaria y el Presidente de la Junta. Informamos que este señalamiento no constituye desviación de ley, porque la misma no se expresa sobre este aspecto. **[Apartado a.2)]**

Situación corregida desde el año 2002. **[Apartado a.3) y 4)]**

El Artículo 12 del Reglamento 5303 dispone en el inciso (d) que las minutas se darán por aprobadas de no levantarse objeciones en la próxima reunión. En ninguna acta aparecen que se objetaran asuntos que fueron discutidos en las reuniones anteriores, por lo que ningún miembro de la Junta u otra persona podrían tener fundamentos reales para objetarlos al presente. **[Apartado a.5)]**

El Artículo 12 del Reglamento 5303, en su inciso b) establece que las minutas de las reuniones incluirán las acciones tomadas pero no la discusión para llegar a la decisión. Por lo cual, dichas minutas se prepararon conforme a dicho Reglamento. **[Apartado a.6)]**

En ninguna ley o reglamentación aplicable a la Junta, relacionada con la conservación de las actas se establece que las mismas tengan que encuadernarse en forma de libro. Dichas actas estaban debidamente archivadas y disponibles, lo

cual es lo esencial para su examen; y constituye un récord permanente y confiable. [**Apartado a.7)**]

Las reuniones de la Junta estuvieron debidamente constituidas, y se celebraron con el quórum requerido. El Reglamento 5303, Artículo 10, Inciso (a), según enmendado, dispone que el Presidente puede designar un representante para presidir las reuniones, y no dispone quién debe ser. El Director Ejecutivo no firma resoluciones y es en éstas donde se plasman los acuerdos de la Junta y constituyen su control permanente. [**Apartado a.8)**]

Consideramos las alegaciones de la Directora Ejecutiva en relación con el **Apartado a.1), y del 5) al 7) del Hallazgo**, pero determinamos que el mismo prevalece.

Véase la Recomendación 3.

Hallazgo 5 - Deficiencias relacionadas con la Oficina de Auditoría Interna

- a. El Servicio 9-1-1 cuenta con una Oficina de Auditoría Interna (OAI) establecida desde el 1998, la cual es dirigida por un Auditor Principal. El puesto de Auditor Principal se creó mediante un Plan de Clasificación de Puestos y Retribución para el Servicio de Carrera y de Confianza aprobado el 14 de mayo de 1998 por el Director Ejecutivo. La función principal de la OAI es promover el uso efectivo y eficiente de los recursos del Servicio 9-1-1, diseñar o fortalecer los controles internos dirigidos a prevenir y evitar que se cometan faltas, errores o irregularidades que afectan al erario. Además, se encarga de monitorear que las llamadas transferidas a las Agencias de Respuesta hayan sido atendidas, y que los recursos asignados a dichas agencias sean utilizados para ayuda y respuesta de las llamadas de emergencias que se reciben a través del Servicio 9-1-1. También tiene a su cargo asegurarse que las compañías de teléfonos y celulares remesen a tiempo y con exactitud los ingresos que reciben en representación del 9-1-1 por concepto de los cargos básicos por dicho servicio, según requerido por ley. Las funciones de la OAI se rigen conforme a las Normas de Auditoría Gubernamental Generalmente Aceptadas, a los principios generales de contabilidad, y a las normas de sana administración y de control interno. El examen realizado reveló que:

- 1) La Auditora Principal de la OAI no le respondía a la Junta de Gobierno, que es el organismo de mayor jerarquía que establece la política pública del Servicio 9-1-1. Conforme a la estructura organizacional del Servicio 9-1-1 la Auditora Principal le respondía al Director Ejecutivo. Los borradores de informe de auditoría preparados por la OAI eran referidos al Director Ejecutivo, quien los revisaba, le hacía las correcciones que estimara necesarias y los devolvía a la Auditora Principal para la aprobación final de los mismos. Posteriormente, los informes eran enviados a la Junta de Gobierno para su conocimiento y para tomar las acciones correspondientes. Además, el puesto de Auditor Principal es seleccionado y nombrado por el Director Ejecutivo.

En las normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna se requiere que el director de auditoría interna le responda al organismo de mayor jerarquía en la entidad. Esto con el propósito de preservar su independencia, de manera que las opiniones, conclusiones y recomendaciones de sus informes sean imparciales, y puedan ser consideradas por terceros.

La situación comentada afecta el grado de independencia, objetividad y efectividad que debe tener la OAI. Además, le impide llevar a cabo su labor fiscalizadora de forma efectiva, y conforme a las normas generales y de trabajo de campo que deben observarse en la práctica de la auditoría interna.

- 2) Al 30 de junio de 2005 la Junta de Gobierno no había designado un Comité de Auditoría para que, entre otras cosas, le asistiera y asesorara en todos los asuntos relacionados con la función de auditoría interna y le diera seguimiento a los informes de auditoría internas y externas.

En el **Inciso B) del Artículo 10 del Reglamento Interno**, se dispone, entre otras cosas, que el Presidente de la Junta de Gobierno designará los miembros de todos los comités que estime necesarios.

Por otra parte, en las normas generales de aplicación a la práctica de la profesión de auditoría interna se recomienda que se establezca un Comité de Auditoría cuyo único

propósito sea asistir y asesorar a la Junta de Gobierno en todos los asuntos dirigidos a fortalecer la independencia, la integridad y la confiabilidad de la función de auditoría interna para asegurar la transparencia de los procesos, de las transacciones fiscales y financieras.

En la **Carta Circular OC-98-07** emitida por el Contralor de Puerto Rico el 14 de abril de 1998 se recomienda, entre otras cosas, que como parte de las mejores prácticas de auditoría interna se establezca un Comité de Auditoría en el cuerpo de mayor autoridad, que sea responsable de revisar las operaciones de la unidad de auditoría interna. Dicho Comité deberá asistir y asesorar al cuerpo mencionado en todos los asuntos relacionados con la función de auditoría interna.

La situación comentada afecta el grado de efectividad y eficiencia que debe tener la OAI para fiscalizar las operaciones del Servicio 9-1-1. Además, priva a la Junta de Gobierno del beneficio de recibir a tiempo la asistencia y asesoría necesaria para agilizar la toma de decisiones sobre los asuntos dirigidos a fortalecer la independencia, la integridad y la confiabilidad de la función de auditoría interna.

- 3) Para los años fiscales del 2001-02 al 2003-04 la Auditora Principal preparó los Planes de Trabajo necesarios para identificar las auditorías a realizarse durante los mencionados años fiscales. En los indicados planes se incluían las auditorías a realizarse para atender las tres áreas principales de la Junta de Gobierno 9-1-1. Entre otras, operaciones del Servicio 9-1-1, las Agencias de Respuesta y las compañías de teléfonos y celulares. Los indicados planes de trabajo proveían un espacio para las personas que los preparaban, revisaban y aprobaban los mismos. El examen realizado reveló que:
 - a) El Plan de Trabajo de las operaciones del Servicio 9-1-1 correspondiente al año fiscal 2001-02 no tenía la firma de la persona que aprobó el mismo.
 - b) El Plan de Trabajo correspondiente al año fiscal 2002-03 no contenía los nombres ni las firmas de las personas que prepararon, revisaron y aprobaron el mismo.

- c) El Plan de Trabajo correspondiente al año fiscal 2003-04 no contenía la fecha de preparación.

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, el Servicio 9-1-1 debe verificar que los Planes de Trabajo de la OAI contengan la fecha de preparación, los nombres y las firmas de las personas que los preparan, revisan y aprueban.

Las situaciones comentadas en el **Apartado del a.3)a) al c)** no le permiten al Servicio 9-1-1 ejercer un control adecuado sobre los Planes de Trabajo de la OAI y fijar responsabilidades por el incumplimiento del mismo.

- d) Para el año fiscal 2001-02 la OAI completó 3 auditorías de las programadas en el Plan de Trabajo. Para el mencionado año, la OAI había planificado realizar 10 auditorías. Esto representó un 70 por ciento de incumplimiento con el Plan de Trabajo sometido, conforme a las áreas establecidas y las examinadas. Tampoco la OAI estableció por escrito las razones para no cumplir con el Plan de Trabajo.
- e) Para el año fiscal 2002-03 la OAI completó una auditoría de las programadas en el Plan de Trabajo. Para el mencionado año, la OAI había planificado realizar 12 auditorías. Esto representó un 92 por ciento de incumplimiento con el Plan de Trabajo sometido, conforme a las áreas establecidas y las examinadas. Tampoco la OAI estableció por escrito las razones para no cumplir con el Plan de Trabajo.
- f) Para el año fiscal 2003-04 la OAI completó 2 auditorías de las programadas en el Plan de Trabajo. Para el mencionado año, la OAI había planificado realizar 19 auditorías. Esto representó un 89 por ciento de incumplimiento con el Plan de Trabajo sometido, conforme a las áreas establecidas y las examinadas. Tampoco la OAI estableció por escrito las razones para no cumplir con el Plan de Trabajo.

En las normas de auditoría generalmente aceptadas se requiere que la OAI prepare un Plan de Trabajo. Dicho Plan de Trabajo debe identificar aquellas actividades que ameriten ser examinadas y evaluar la relevancia, grado de riesgo relativo y materialidad inherente a cada actividad para que dicho Plan sea adecuado. Conforme a ello, y como norma de sana administración y de control interno, las unidades de auditoría interna de los organismos deben cumplir con el Plan de Trabajo establecido y verificar con carácter de urgencia las áreas de mayor riesgo y materialidad. Además, cualquier cambio que se haga al plan de trabajo debe estar documentado.

Las situaciones comentadas en el **Apartado del 3)d) al f)** privaron a la Junta de Gobierno y al Director Ejecutivo de mantener e implantar los controles y medidas necesarias sobre las operaciones objeto de auditoría, y para asegurarse, entre otras cosas, que las operaciones de riesgo y materialidad del Servicio 9-1-1 se realicen de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables.

- 4) Al 30 de junio de 2005 el Servicio 9-1-1 no había preparado un Manual de Auditoría para regir las operaciones de la OAI y de las evaluaciones sobre las operaciones fiscales de la entidad.

En el **Inciso J) del Artículo 21 del Reglamento Interno** se establece que el Director Ejecutivo recomendará a la Junta de Gobierno la adopción y enmiendas a los reglamentos necesarios para garantizar el funcionamiento del Servicio 9-1-1, así como, desarrollar los procedimientos necesarios para la aplicación de los mismos.

En la **Ley Núm. 230** se establece como política pública que debe existir un control previo de todas las operaciones del Gobierno que sirva de arma efectiva en el desarrollo de los proyectos y programas encomendados a cada dependencia o entidad corporativa. Cónsono con dichos criterios la gerencia debe aprobar un Manual de Auditoría que se adapte a sus necesidades y que asegure la independencia, objetividad y efectividad que debe tener una OAI y unos controles internos adecuados que le permitan verificar las áreas de mayor materialidad y riesgo.

La ausencia de un Manual de Auditoría le impide al Servicio 9-1-1 mantener un control adecuado sobre los procesos de auditoría interna. Le impide, además, llevar a cabo su labor fiscalizadora de forma efectiva y puede dar lugar a que no se utilicen procedimientos uniformes en los procesos de auditoría.

Las situaciones señaladas en el **Apartado del a.1) al 4)** se atribuyen, principalmente, a que la Junta de Gobierno se apartó de las disposiciones de ley, reglamento y normas mencionadas y no supervisaba adecuadamente las operaciones realizadas por la OAI.

En la carta de la Directora Ejecutiva, ésta nos informó lo siguiente:

El Director Ejecutivo necesita la Oficina de Auditoría para obtener información fiscalizadora inmediata de las operaciones, para administrar la Junta, según sus deberes en ley y reglamento; auditar las compañías telefónicas, y las agencias de respuesta, cuyos Jefes son miembros de la Junta. La independencia de los auditores sí se vería afectada si dicha oficina le respondiera a su Junta de Gobierno, y dejaría al Jefe de Agencia, el Director Ejecutivo, sin instrumento de control interno fiscal, para llevar a cabo sus funciones de administrar la Junta. **[Apartado a.1)]**

Se va a estudiar la viabilidad y posibilidad de su creación, para someter recomendaciones a la Junta. **[Apartado a.2)]**

Para corregir las situaciones señaladas en estos apartados, se planifica realizar una revisión de la Oficina de Auditoría Interna. Algunos de los aspectos a considerar son: su estructura, número de auditores, instrumentos y planes de trabajo, manuales, entre otros. **[Apartado a.3) y 4)]**

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 4. y 5.

Hallazgo 6 - Ausencia de dos cuentas de reserva requeridas por ley

- a. El Servicio 9-1-1 obtiene sus ingresos por concepto de los recaudos de los cargos por servicio que las compañías de teléfonos hacen por las líneas instaladas a los abonados

telefónicos como parte de los cargos mensuales facturados. El Servicio 9-1-1 distribuye dichos recaudos, entre otros, para una cuenta de Reserva para Contingencias y para la Reserva de Expansión de Servicio de Reemplazo de Equipo y Sistemas. Nuestro examen reveló que las mencionadas cuentas no fueron creadas para los años fiscales del 1994-95 al 1999-00. Esto representó que el Servicio 9-1-1 no contó con dichas cuentas por aproximadamente seis años.

El **Artículo 6 de la Ley Núm. 144** establece, entre otras cosas, que los fondos recaudados por concepto de cargos a los abonados del servicio telefónico se distribuirán entre las cuentas de Costo de Facturación y Cobro de los Cargos por las Compañías Telefónicas, Reserva para Contingencias, Reserva para Expansión de Servicio y Reemplazo de Equipo y Sistema, Administración del Servicio 9-1-1 y Gastos de Operaciones Conjuntas de las Agencias de Seguridad Públicas, incluidos los Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1 y Gastos Individuales propios de las Agencias de Seguridad en la atención de llamadas por el Servicio 9-1-1.

La situación comentada impidió que se reservaran los fondos para las correspondientes partidas. De haber surgido una emergencia, o necesitarse dinero para la compra y mejoras de equipos y sistemas se hubieran afectado otras cuentas presupuestadas para otros fines.

La situación comentada se debe a que el Director Ejecutivo se apartó de las disposiciones establecidas por ley.

En la carta de la Directora Ejecutiva, ésta nos informó lo siguiente:

Situación corregida desde el año 2001. Ese año se crearon las dos cuentas de reservas mencionadas en el hallazgo, por solicitud del Director Ejecutivo. Desde entonces, ambas se han nutrido anualmente con la proporción de los fondos designados para éstas en Ley y Reglamento.

Véanse las recomendaciones 6 y 9.

Hallazgo 7 - Certificaciones anuales requeridas de registro de contratos y notificación de irregularidades dejadas de someter a la Oficina del Contralor de Puerto Rico

a. El Servicio 9-1-1 tenía la obligación de radicar la **Certificación Anual de Registro de Contratos** y la **Certificación Anual de Notificación de Irregularidades** a la Oficina del Contralor de Puerto Rico. De la evaluación realizada sobre el cumplimiento del Servicio 9-1-1 con la radicación de dichas certificaciones se determinó lo siguiente:

- 1) Al 30 de junio de 2005 los funcionarios del Servicio 9-1-1 no habían sometido a la Oficina del Contralor de Puerto Rico la **Certificación Anual de Registro de Contratos** sobre el registro y el envío de contratos para el año fiscal 2001-02.

En la **Carta Circular OC-2000-08 del 29 de febrero de 2000**, emitida por la Oficina del Contralor de Puerto Rico, se establece que al cierre de cada año fiscal, no más tarde del 31 de agosto, el ejecutivo principal de cada entidad gubernamental deberá someter una certificación bajo juramento acreditando haber cumplido con las disposiciones de la **Ley Núm. 18 del 30 de agosto de 1975**, según enmendada, en cuanto al registro y envío de los contratos durante cada año fiscal.

- 2) Al 30 de junio de 2005 los funcionarios del Servicio 9-1-1 no habían sometido a la Oficina del Contralor de Puerto Rico la **Certificación Anual de Notificación de Irregularidades** relacionada con la pérdida de propiedad y de fondos públicos para el año fiscal 2003-04.

En el **Reglamento Núm. 41 del 10 de noviembre de 1999** se requiere que cada entidad gubernamental le certifique a la Oficina del Contralor de Puerto Rico al cierre de cada año fiscal, no más tarde del 30 de agosto, que ha cumplido con las disposiciones del reglamento y que ha notificado las irregularidades en la administración de la propiedad y de los fondos públicos durante el año fiscal objeto de cierre.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.1) y 2)** impidieron a esta Oficina y a la ciudadanía en general conocer sobre el cumplimiento con la radicación de contratos por

parte del Servicio 9-1-1 y de haber certificado las irregularidades ocurridas en la administración de la propiedad y de los fondos públicos durante los referidos años fiscales.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.1) y 2)** son indicativas de que el Director Ejecutivo y los funcionarios concernidos no observaron las disposiciones de ley y de los reglamentos mencionados.

En la carta de la Directora Ejecutiva, ésta nos informó lo siguiente:

Situaciones corregidas. Se promulgó el Memorando Circular MC-JGS911-06-0008, con instrucciones a la Directora de Servicios Generales y a la Auditora Principal para asegurar el trámite de las certificaciones anuales del registro de contratos y de las notificaciones de irregularidades, respectivamente, en agosto de cada año. [**Apartado a.1) y 2)**]

Véanse las recomendaciones 6 y 10.

Hallazgo 8 – Funciones conflictivas y desviaciones a la reglamentación aplicable a las recaudaciones

- a. El Servicio 9-1-1 efectúa recaudaciones por concepto de remesas de las compañías telefónicas. Estas se realizan mensualmente por las líneas telefónicas instaladas a los clientes de dichas compañías. Las recaudaciones por dicho concepto se reciben en cheques o transferencias electrónicas. El Servicio 9-1-1 cuenta con una Recaudadora Oficial quien efectúa dichas recaudaciones. Para los años fiscales del 2001-02 al 2003-04 el Servicio 9-1-1 recaudó \$17,599,204, \$18,650,805 y \$19,187,553, respectivamente, por el mencionado concepto. Los procesos de recaudaciones se rigen por el **Reglamento de Recaudación, Depósito y Contabilidad de Fondos Públicos del 11 de septiembre de 2000**.

El examen reveló lo siguiente:

- 1) Determinamos que la Recaudadora Oficial realizaba las siguientes funciones:
 - Recaudaba las remesas del Servicio 9-1-1.

- Emitía recibos oficiales de las remesas efectuadas.
- Registraba las recaudaciones efectuadas en el jornal de recibo de efectivo.
- Preparaba la hoja de depósito.
- Realizaba los depósitos.

Las funciones realizadas por la Recaudadora Oficial de recaudar las remesas, emitir los recibos oficiales y preparar la hoja de depósito son conflictivas con las de anotar las recaudaciones en los registros contables.

En la **Ley Núm. 230**, según enmendada, se establece como política pública que la organización fiscal que se diseñe para las dependencias y entidades corporativas deberá proveer para que en el proceso fiscal exista una debida separación de funciones y responsabilidades que impida o dificulte la comisión de irregularidades. Además, es característica de un control interno adecuado que las funciones relacionadas a un mismo ciclo de operaciones estén segregadas en más de una persona, de manera que el trabajo de una persona sirva de revisión a las funciones realizadas por otra.

- 2) Al 30 de junio de 2005 el Servicio 9-1-1 no había designado un funcionario como Recaudador Sustituto.

En el **Inciso A)2) del Artículo IV del Reglamento de Recaudación, Depósito y Contabilidad de Fondos Públicos** se establece que el Servicio 9-1-1 tendrá por lo menos un Recaudador Oficial y uno Sustituto. Cuando las necesidades del servicio lo ameriten se designarán nombramientos de Recaudadores Auxiliares.

- 3) La Oficina de Servicios Generales no mantenía un inventario perpetuo de los libros de recibos en blanco y los mismos estaban bajo la custodia de la recaudadora.

En el **Inciso B)3)c) del Artículo IV del Reglamento de Recaudación, Depósito y Contabilidad de Fondos Públicos** se dispone que el Encargado del Almacén llevará un récord en forma de inventario perpetuo de los libros de los recibos en blanco en el

Modelo SE911-089, Récord de Inventario Perpetuo de los que reciben y entregan. Además, velará por la existencia continua de los libros de recibo. Además, en el **Inciso B)3) del Artículo IV del Reglamento de Recaudación, Depósito y Contabilidad de Fondos Públicos** se establece que el Director Ejecutivo designará al Encargado del Almacén para que tenga bajo su custodia la existencia de los libros de recibo en blanco y que se encargue de la distribución de los mismos.

Las situaciones comentadas en el **Apartado del a.1) al 3)** le impiden al Servicio 9-1-1 ejercer un control adecuado sobre las recaudaciones efectuadas. Además, propician el ambiente para la comisión de errores e irregularidades, y que éstas no se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades.

Las situaciones comentadas en el **Apartado del a.1) al 3)** se atribuyen a que la Directora Ejecutiva, el Director de la Oficina de Asuntos Fiscales, y demás funcionarios concernidos no ejercían una supervisión adecuada y efectiva de las recaudaciones.

En la carta de la Directora Ejecutiva, ésta nos informó lo siguiente:

Entendemos que las funciones de la Recaudadora Oficial no son conflictivas. **[Apartado a.1)]**

Situación corregida. Desde el 1995 no se había designado un Recaudador Auxiliar debido a lo esporádico de los recaudos. El 28 de julio de 2005, se designó por primera vez en la Junta, un Recaudador Auxiliar. **[Apartado a.2)]**

Situaciones corregidas. Mediante Memorando Circular MC-JGS911-060011, se instruyó para que las funciones de custodia, distribución e inventario perpetuo de los libros de recibos en blanco pasaran al Almacén de Suministros de la División de Servicios Generales. **[Apartado a.3)]**

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 6, 11, y 12.a. y b.

Hallazgo 9 – Desviaciones de la reglamentación en la toma de inventarios físicos y en el control de la propiedad del Servicio 9-1-1

- a. El Servicio 9-1-1 cuenta con una Encargada de la Propiedad que tiene a su cargo las operaciones relacionadas, entre otras cosas, con el control, uso y disposición del equipo y de la propiedad inmueble. Las operaciones mencionadas se rigen por el **Procedimiento sobre las Funciones de Contabilidad, Nómina, Presupuesto y Propiedad del 26 de diciembre de 2000** y por el **Procedimiento para el Control y Custodia de la Propiedad del 17 de septiembre de 2003** aprobados por el Director Ejecutivo del Servicio 9-1-1, respectivamente. En los mismos se establecen las funciones y responsabilidades inherentes al puesto de Encargado de la Propiedad.

Para el control del equipo y de la propiedad inmueble, la Oficina de Asuntos Fiscales mantiene un registro el cual contiene, entre otras cosas, la descripción de la propiedad, el número control, fecha de adquisición, el costo y la depreciación acumulada de la misma. La Oficina de Asuntos Fiscales es responsable de preparar y mantener el Subsidiario y el Mayor General del equipo y de la propiedad inmueble del Servicio 9-1-1.

El examen realizado reveló que:

- 1) La Encargada de la Propiedad realizaba el inventario del equipo y de la propiedad sin la supervisión de un funcionario ajeno a sus funciones.

En el **Inciso 17 del Artículo D del Procedimiento sobre las Funciones de Contabilidad, Nómina, Presupuesto y Propiedad de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1** se dispone que la agencia deberá mantener un control adecuado de la propiedad mediante inventarios físicos periódicos. El Encargado con la colaboración de los subencargados de la Propiedad, según sea el caso, tomarán inventarios físicos anuales de la propiedad bajo su control en las distintas unidades de la agencia. El inventario físico será supervisado por un empleado ajeno al control de los registros de la propiedad. Además, en el **Inciso H)1) del Artículo V del Procedimiento para el Control y Custodia de la Propiedad** se establece que una vez nombrado el Encargado de la Propiedad o Subencargado de la Propiedad, realizará un inventario físico de la

propiedad de la Junta en compañía del Jefe de Propiedad y el Director de Asuntos Fiscales, de ser este funcionario otro distinto al Jefe de Propiedad.

- 2) La Encargada de la Propiedad no le expedía copia de los recibos a los funcionarios a quienes se les asigna la propiedad.

En el **Inciso 19 del Artículo D del Procedimiento sobre las Funciones de Contabilidad, Nómina, Presupuesto y Propiedad de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1** se dispone que el Encargado o Subencargado de la Propiedad, al entregar la propiedad adquirida a la persona que hará uso de la misma, expedirá un recibo de propiedad y obtendrá la firma de dicha persona en el mismo. Los originales de los recibos firmados se mantendrán en un archivo de recibos de propiedad en uso. Además, en el **Inciso D1) del Artículo VI del Procedimiento para el Control y la Custodia de la Propiedad** se indica que el Encargado o Subencargado de la Propiedad expedirá un recibo de propiedad mediante el **Modelo SE911-013, Recibo por Propiedad de Uso** y obtendrá la firma de dicha persona en el mismo, al entregar la propiedad adquirida a la persona que hará uso de la misma. Los originales de los recibos firmados se mantendrán en un archivo de recibos de propiedad en uso.

- 3) El Encargado de la Propiedad del Servicio 9-1-1 no realizó una conciliación de los inventarios físicos del mobiliario y del equipo contra la cuenta del Mayor General para los años fiscales del 1994-95 al 2002-03.

En el **Inciso B)2) del Artículo V del Procedimiento para el Control y la Custodia de la Propiedad** se indica que el Jefe de la Propiedad será responsable, de la contabilidad de la propiedad y de llevar y conservar los registros que reflejen todas las transacciones efectuadas relacionadas con la propiedad.

Las situaciones comentadas en el **Apartado del a.1) al 3)** le impiden al Servicio 9-1-1 mantener un control efectivo sobre el equipo y la propiedad. Además, propician el ambiente para la comisión de errores e irregularidades, y otras situaciones adversas sin que se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades.

Las situaciones comentadas en el **Apartado del a.1) al 3)** se deben a que la Directora Ejecutiva no cumplió con las disposiciones establecidas en la reglamentación aplicables a la propiedad.

En la carta de la Directora Ejecutiva, ésta nos informó lo siguiente:

La Encargada de la Propiedad siempre realiza el inventario de la propiedad en compañía de otro personal ajeno a las funciones de la propiedad, aunque la firma de este personal no aparece en los documentos. Mediante Memorando Circular MC-JGS911-06-0009, se corrigió la situación impartiendo instrucciones para cumplir con lo señalado. **[Apartado a.1)]**

Aunque la Encargada de la Propiedad no entregaba copia del Modelo SE911-013, Recibo de Propiedad en Uso, a las personas que se le asignaba propiedad, le entregaba copia de “*Asset Listing Report*,” el cual era firmado por dichas personas. Esta situación se corrigió mediante instrucciones impartidas en el Memorando Circular MC-JGS911-06-0009. **[Apartado a.2)]**

Situación corregida. A partir de los años fiscales terminados en junio de 2004 y 2005 (AF 2003-04 y 2004-05) se concilian los inventarios de la propiedad con el “Mayor General.” **[Apartado a.3)]**

Véanse las recomendaciones 6 y 13.

Hallazgo 10 – Desviación a la reglamentación relacionada con las actas de la Junta de Subastas

- a. Los procesos de compras para la adquisición de bienes y servicios en el Servicio 9-1-1 se rigen por el **Reglamento de Compras de Bienes y Servicios del 6 de febrero de 1998** aprobado por la Junta de Gobierno. Las compras cuyo costo exceda de \$25,000 se rigen conforme al **Reglamento de Subastas del 5 de junio de 1998** aprobado por la Junta de Gobierno. El mismo establece que la Junta de Subastas estará compuesta por cuatro miembros, de los cuales tres miembros serán nombrados por el Director Ejecutivo y confirmados por la Junta de Gobierno. El Director Ejecutivo será su presidente y será el cuarto miembro. El **Reglamento de Subastas** establece, además, que el Director Ejecutivo a su discreción podrá designar a un funcionario administrativo que no sea miembro de la

misma, para que presida la Junta de Subastas, en cuyo caso el nombramiento del funcionario así designado deberá someterse a la confirmación de la Junta de Gobierno.

Del 1 de enero de 1995 al 31 de diciembre de 2004 el Servicio 9-1-1 realizó cuatro subastas y una enmienda a una de éstas por \$208,946. Las mismas fueron para la adquisición de un sistema de seguridad, productos para el adiestramiento de los empleados, y materiales de oficina, entre otras cosas.

Examinamos las once actas correspondientes a las reuniones celebradas de las cuatro subastas mencionadas. Dos de las actas de apertura (18 por ciento) no estaban firmadas por la Secretaria de la Junta de Subastas.

En el **Inciso 6 del Artículo VII del Reglamento de Subastas** se dispone que entre los deberes y facultades de la Junta de Subastas se encuentra el hacer constar sus procedimientos en las actas, las cuales serán firmadas y certificadas por el Presidente y el Secretario de dicha Junta que a estos fines se designe.

La situación comentada no le permite a la Junta de Subastas mantener un control sobre las actas preparadas de sus reuniones. Además, puede propiciar que se objete la legalidad de las actas y de los acuerdos incluidos en las mismas.

La situación comentada se atribuye a que la Directora Ejecutiva no ejerció una supervisión adecuada y no veló para que se cumpliera con las disposiciones del **Reglamento de Subastas**.

En la carta de la Directora Ejecutiva, ésta nos informó lo siguiente:

Se han impartido instrucciones a la Secretaria de la Junta de Subastas para que, en lo sucesivo, siempre firme el acta de apertura. **[Hallazgo 10]**

Véanse las recomendaciones 6 y 14.

Hallazgo 11 - Deficiencias relacionadas con el proceso de desembolsos

a. La Oficina de Asuntos Fiscales del Servicio 9-1-1 utilizaba el formulario **Obligación de Fondos y Autorización de Pago SE911-159** para procesar los pagos que efectuaba el Oficial Pagador Especial. Éstos se efectuaban para adquirir bienes y servicios, y por concepto de gastos de viaje a empleados y funcionarios, entre otros. Las operaciones de desembolsos se regían por el **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** aprobado por el Director Ejecutivo. El examen realizado reveló lo siguiente:

- 1) El Encargado de Preintervención realizaba la preintervención del formulario **Obligación de Fondos y Autorización de Pago SE911-159** previo a que el mismo tuviera todas las firmas autorizadas.

En el **Inciso A)7) del Artículo IV del Procedimiento sobre las Funciones de Contabilidad, Nómina, Presupuesto y Propiedad de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1** se dispone que la Unidad de Preintervención o el Encargado de la Preintervención de los documentos mantendrá un registro de las firmas autorizadas del Servicio 9-1-1. Contra dicho registro verificará que los funcionarios que certifican los documentos sean los autorizados. Se verificará, además, 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 a la aprobación al Director de Presupuesto y Finanzas.

La situación comentada puede propiciar la comisión de errores e irregularidades en el proceso de desembolso, al realizar la preintervención del indicado formulario previo a que el mismo tenga todas las firmas autorizadas.

- 2) Observamos que al 30 de junio de 2005 el Servicio 9-1-1 no marcaba como **pagados o cancelados** los documentos justificantes los comprobantes de desembolsos una vez efectuado el pago correspondiente.

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 control interno, los comprobantes y sus justificantes deben marcarse como **pagado** o **cancelado** luego de efectuarse el desembolso correspondiente. Esto para evitar que se realicen otros pagos con los mismos documentos.

La situación comentada le impidió al Servicio 9-1-1 ejercer un control efectivo sobre los pagos realizados a los proveedores. Esto puede dar lugar a que se efectúen pagos duplicados y otras irregularidades.

3) No se mantiene un registro de los **cheques sin reclamar**⁶.

Es norma de sana administración y de control interno que exista en las entidades un registro de los **cheques sin reclamar**.

4) No se requiere por lo menos una identificación y la firma cuando se entregan los **cheques sin reclamar** al beneficiario.

Es norma de sana administración y de control interno el requerir una identificación y firma cuando se va a entregar **cheques sin reclamar** a un beneficiario.

Las situaciones comentadas en el **Apartado a.3) y 4)** pueden propiciar la comisión de errores e irregularidades, y que éstas no se puedan detectar a tiempo.

Las situaciones comentadas en el **Apartado del a.1) al 4)** son indicativas de que la Directora Ejecutiva y demás funcionarios concernidos del Servicio 9-1-1 no velaron por que

⁶ Cheques de nómina que están bajo la custodia del Servicio 9-1-1 en espera de ser reclamados por el empleado.

los procesos relacionados con los desembolsos se realizaran conforme con el procedimiento y las normas de sana administración y de control interno mencionadas.

En la carta de la Directora Ejecutiva, ésta nos informó lo siguiente:

Situación corregida. Mediante el Memorando Circular MC-JGS911-06-0010 se impartieron instrucciones para que la persona que preinterviene los pagos, no firme el comprobante de desembolsos hasta obtener todas las demás firmas necesarias, y se estableció el procedimiento a seguir. **[Apartado a.1)]**

Situaciones corregidas. Desde el 13 de junio de 2005 los documentos justificantes de comprobantes de desembolsos se marcan pagados o cancelados. **[Apartado a.2)]**

Se estableció el registro de cheques sin reclamar. Siempre se ha requerido firmar la entrega de cheques y la identificación, cuando no se conoce a la persona. Ahora, se le saca copia a la identificación y se archiva. Instrucciones impartidas en el MC-JGS911-06-0012. **[Apartado a.3) y 4)]**

Véanse las recomendaciones 6 y de la 12.c. a la e.

ANEJO 1**JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1****MIEMBROS DE LA JUNTA DE GOBIERNO QUE ACTUARON
DEL 1 DE ENERO DE 1995 AL 30 DE JUNIO DE 2005**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Lic. Pedro A. Toledo Dávila	Presidente	7 ene. 05	30 jun. 05
Cor. Agustín Cartagena Díaz	"	1 feb. 04	6 ene. 05
Cor. Héctor L. Laureano Rivas	"	16 ene. 04	31 ene. 04
Lic. Víctor M. Rivera González	"	19 dic. 02	15 ene. 04
Lic. Miguel A. Pereira Castillo	"	5 ene. 02	18 dic. 02
Lic. Pedro A. Toledo Dávila	" ⁷	1 ene. 95	31 dic. 00
Dr. Wilfredo Velázquez Capó	Miembro ⁸	16 ene. 03	30 jun.05
Lic. Wanda Rocha Santiago	"	16 jul. 02	15 ene. 03
Sr. Amaury Hernández Medina	"	20 abr. 01	15 jul. 02
Sr. Heriberto Sauri Santiago	"	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.05
Cor. Agustín Cartagena Díaz	" ⁹	8 ene. 04	16 ene. 04

⁷ El cargo de Presidente de la Junta de Gobierno estuvo vacante del 1 de enero de 2001 al 4 de enero de 2002.

⁸ Durante los períodos del 1 de enero de 1995 al 30 de noviembre de 1997 y del 1 de enero de 2001 al 24 de junio de 2002 hubo vacantes en un puesto de miembro de la Junta de Gobierno.

⁹ 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.

Continuación ANEJO 1

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Sr. Nazario Lugo Burgos	"	5 ene. 05	30 jun. 05
Gen. Francisco Márquez Haddock	Miembro	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	30 jun. 05
Ing. Manuel Quiles Hernández	"	1 dic. 97	31 dic. 00

ANEJO 2**JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1****FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON
DEL 1 DE ENERO DE 1995 AL 30 DE JUNIO DE 2005**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Plan. Sandra C. Marrero Arroyo	Directora Ejecutiva ¹⁰	16 feb. 04	30 jun. 05
Hon. Héctor Pérez Acosta	Director Ejecutivo	1 mar. 01	15 feb. 04
Sr. Jacinto Desiderio Ortiz	Director Ejecutivo Interino	1 ago. 99	31 ene. 01
Sr. Miguel A. Santini Padilla	"	16 abr. 97	31 jul. 99
Lic. Edwin González Guzmán	Subdirector Ejecutivo ¹¹	1 ago. 04	30 jun. 05
Plan. Sandra C. Marrero Arroyo	Subdirectora Ejecutiva	16 mar. 01	31 jul. 04
Srta. Mariblanca Quintero Torres	"	2 ago. 99	15 jun. 00
Sr. Jacinto Desiderio Ortiz	Subdirector Ejecutivo Interino	1 may. 98	31 dic. 99
Ing. Gladys Rodríguez Pérez	Directora de Administración ¹²	7 ago. 00	30 jun. 05
Srta. Mariblanca Quintero Torres	"	1 may. 98	15 jun. 00
Sr. Cristino Morán Serrano	Director de Presupuesto y Finanzas ¹³	13 jun. 05	30 jun. 05
Sra. Vivian González Silva	Directora de Presupuesto y Finanzas	2 may. 05	12 jun. 05

¹⁰ El puesto de Director Ejecutivo fue creado el 16 de abril de 1997. Anterior a dicha fecha las funciones del 9-1-1 eran realizadas por una compañía privada. Además, dicho puesto estuvo vacante del 1 al 28 de febrero de 2001.

¹¹ 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 marzo de 2001.

¹² 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.

¹³ El puesto de Director de Presupuesto y Finanzas 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
PERÍODO

NOMBRE	CARGO O PUESTO	DESDE	HASTA
Sr. José A. Batalla Delgado	Director de Presupuesto y Finanzas	17 jul. 01	29 abr. 05
"	Director de Presupuesto y Finanzas Interino	26 ene. 01	16 jul. 01
Sr. Aníbal Marrero Ortiz	Director de Presupuesto y Finanzas	3 abr. 00	25 ene. 01
Ing. Gladys Rodríguez Pérez	Directora de Presupuesto y Finanzas	1 may. 98	26 mar. 00
Sra. Nilda Pagán Hansen	Auditora Principal ¹⁴	16 ene. 04	30 jun. 05
"	Auditora Principal Interina	1 oct. 03	15 ene. 04
Sra. Mayra G. García Alemán	Auditora Principal	1 may. 98	30 sep. 03
Sr. Normando Durán Lugo	Director Centro de Recepción de Llamadas ¹⁵	17 jul. 01	30 jun. 05
"	Director Centro de Recepción de Llamadas Interino	1 ene. 01	16 jul. 01
Sr. Javier Erazo Vélez	Director Centro de Recepción de Llamadas	1 may. 98	31 dic. 00
Sra. Judith Encarnación Figueroa	Directora de Recursos Humanos ¹⁶	16 mar. 05	30 jun. 05
"	Directora de Recursos Humanos Interina	8 sep. 04	15 mar. 05
Sra. Janet Jeremías Vélez	Directora de Recursos Humanos	16 abr. 01	7 sep. 04
Sr. Miguel Orta Vélez	Director de Recursos Humanos	17 dic. 00	15 abr. 01
"	Director de Recursos Humanos Interino	1 may. 98	16 dic. 00
Sra. Neysha I. Figueroa Ríos	Directora de Servicios Generales Interina ¹⁷	1 may. 98	30 jun. 05

¹⁴ El puesto de Auditor Principal fue creado el 1 de mayo de 1998.

¹⁵ El puesto de Director del Centro de Recepción de Llamadas fue creado el 1 de mayo de 1998.

¹⁶ El puesto de Director de Recursos Humanos fue creado el 1 de mayo de 1998.

¹⁷ El puesto de Director de Servicios Generales fue creado el 1 de mayo de 1998.

