

**INFORME DE AUDITORÍA CP-07-17**  
2 de abril de 2007  
**JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**  
(Unidad 3220 - Auditoría 12865)

Período auditado: 1 de enero de 1995 al 31 de diciembre de 2005



## 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>6</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>6</b>
A LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1 .....	6
A LA DIRECTORA EJECUTIVA DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1 .....	7
<b>CARTAS A LA GERENCIA .....</b>	<b>7</b>
<b>COMENTARIOS DE LA GERENCIA.....</b>	<b>7</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>8</b>
<b>RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS.....</b>	<b>9</b>
CLASIFICACIÓN Y CONTENIDO DE UN HALLAZGO.....	9
HALLAZGO EN LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1 .....	10
Ausencia de normas o procedimientos escritos para identificar nuevas compañías telefónicas e ingresos dejados de recibir por concepto del cargo básico por el Servicio 9-1-1 .....	10
<b>ANEJO 1 - MIEMBROS DE LA JUNTA DE GOBIERNO QUE ACTUARON         DURANTE EL PERÍODO AUDITADO .....</b>	<b>15</b>
<b>ANEJO 2 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON DURANTE EL         PERÍODO AUDITADO .....</b>	<b>17</b>

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

2 de abril de 2007

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

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

Determinamos emitir varios informes de dicha auditoría. Este es el segundo informe y contiene el resultado parcial del examen que realizamos sobre las remesas efectuadas por las compañías telefónicas y los ingresos del Servicio 9-1-1. El primer informe contiene el resultado del examen que realizamos de los controles internos y administrativos del Servicio 9-1-1 (**Informe de Auditoría CP-06-18 del 18 de abril de 2006**).

#### **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 pueden llamar en cualquier momento para solicitar servicios de emergencia.

El Servicio 9-1-1 forma parte del componente de seguridad y protección pública, en función de las emergencias que le compete atender al Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

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

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

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

---

<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.

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 firma de contadores públicos autorizados, durante los años fiscales del 2001-02 al 2004-05 el Servicio 9-1-1 generó ingresos operacionales por \$77,519,183, realizó transferencias a las agencias de respuesta por \$30,180,497, y tuvo gastos operacionales por \$25,138,096 y ajustes a los estados financieros por \$403,367, según se indica:

<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	<u>20,758,499</u>	<u>8,390,200</u>	<u>7,719,811</u>	-	<u>\$29,086,667</u>
<b>TOTAL</b>	<u>\$77,519,183</u>	<u>\$30,180,497</u>	<u>\$25,138,096</u>	<u>\$403,367</u>	

<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 30 de junio de 2005 dicha Reserva tenía un balance acumulado de \$8,358,668.

<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 9-1-1. Al 30 de junio de 2005 dicha Reserva tenía un balance acumulado de \$2,524,596.

<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, 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.

Al 31 de diciembre de 2005 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.

El **ANEJO 1** contiene una relación de los miembros de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 que actuaron durante el período auditado. El **ANEJO 2** contiene una relación de los funcionarios principales del Servicio 9-1-1 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**. Estos se rigen por principios de calidad y por los valores institucionales:

1. Adoptar normas y procedimientos escritos que contengan controles internos de administración y de contabilidad eficaces, y observar que se cumpla con los mismos
2. Mantener una oficina de auditoría interna competente
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 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 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.

## RECOMENDACIONES

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

1. Asegurarse de que la Oficina de Auditoría Interna del Servicio 9-1-1 realice auditorías periódicas para determinar que las compañías telefónicas cumplan con remesar el cargo básico, en la forma y en el tiempo requerido por la **Ley Núm. 144** y en la reglamentación aplicable. [**Apartado a.2)**]



2. Tomar las medidas necesarias para asegurarse de que la Directora Ejecutiva cumpla con las **recomendaciones 3 y 4. [Apartado a.1) y 2)]**

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

3. Preparar y someter para la revisión y aprobación de la Junta de Gobierno, en un término razonable, las normas o los procedimientos escritos que tengan los controles adecuados para regir el proceso de identificar las nuevas compañías telefónicas que comiencen operaciones en Puerto Rico. **[Apartado a.1)]**
4. Asegurarse de que todas las compañías telefónicas que operan en Puerto Rico facturen el cargo básico requerido por la **Ley Núm. 144** y depositen el mismo, dentro de un período no mayor de 30 días luego de efectuarse el pago por el abonado, en la cuenta que el Servicio 9-1-1 determine, según se requiere en dicha **Ley** y en la reglamentación aplicable. **[Apartado a.2)]**

### 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 carta de nuestros auditores del 14 de diciembre de 2006. En la referida carta se incluyó un anejo con detalles de la situación comentada en el **Apartado a.2).**

El borrador 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, en cartas del 9 de febrero de 2007.

### COMENTARIOS DE LA GERENCIA

La Directora Ejecutiva contestó la comunicación de nuestros auditores en carta del 26 de enero de 2007. Sus observaciones fueron consideradas en la redacción final de este **Informe**.

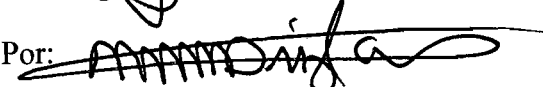
La Directora Ejecutiva contestó el borrador de este **Informe** en carta del 28 de febrero de 2007 (carta de la Directora Ejecutiva). En el **Hallazgo** se incluyen algunas de sus

observaciones. El Presidente de la Junta de Gobierno, mediante carta del 12 de marzo de 2007, avaló la contestación emitida por la Directora Ejecutiva.

El ex Director Ejecutivo del Servicio 9-1-1 no contestó el borrador 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 Controlador  
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 HALLAZGO 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.

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

El **Hallazgo** de este **Informe** se clasifica como principal.

#### **Ausencia de normas o procedimientos escritos para identificar nuevas compañías telefónicas e ingresos dejados de recibir por concepto del cargo básico por el Servicio 9-1-1**

- a. El Servicio 9-1-1 efectuaba recaudaciones por concepto de remesas de las compañías telefónicas que operaban en Puerto Rico. Éstas se realizaban mensualmente por las líneas telefónicas instaladas a los clientes de dichas compañías. Los procesos de recaudaciones se regían por el **Reglamento de Facturación y Cobro para el Cargo a los Abonados por Concepto del Servicio 9-1-1 del 11 de septiembre de 2000 (Reglamento de Facturación)** aprobado por la Junta de Gobierno.

Mediante la **Ley Núm. 213 del 12 de septiembre de 1996, Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996**, según enmendada, se creó la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR). En dicha **Ley** se establece, entre otras cosas, que la JRTPR es la entidad facultada para certificar las compañías que pueden prestar servicios de telecomunicaciones en Puerto Rico. Por ello, ésta mantiene un registro actualizado de dichas compañías, entre ellas, las compañías telefónicas.

El examen realizado reveló lo siguiente:

- 1) De acuerdo con la JRTPR, durante el período de enero de 2000 a junio de 2005 habían registradas 82 compañías telefónicas certificadas para ofrecer servicios en Puerto Rico. En octubre de 2005 el Servicio 9-1-1 nos certificó que para los años fiscales del 2000-01 al 2004-05 tenía registradas solamente entre 8 y 13 de dichas compañías telefónicas que le remesaban ingresos por concepto del cargo básico.

Al 28 de febrero de 2007 el Servicio 9-1-1 no había promulgado normas o procedimientos uniformes escritos que tuvieran los controles adecuados para identificar las nuevas compañías telefónicas que comienzan operaciones en Puerto Rico. En su lugar, durante el período de julio de 2002 a febrero de 2007, los directores ejecutivos del Servicio 9-1-1 acostumbraban impartir instrucciones generales, verbales y mediante memorandos, a funcionarios del Servicio 9-1-1 para que, entre otras cosas, estuvieran atentos a los medios de Internet, radio, prensa, televisión y cualquier otro medio de comunicación para identificar las nuevas compañías telefónicas que comienzan operaciones en Puerto Rico. Dichas instrucciones generales no fueron promulgadas mediante normas o procedimientos escritos por los directores ejecutivos del Servicio 9-1-1. Tampoco fueron incorporadas en la reglamentación aplicable.

En el **Artículo 4 de la Ley Núm. 144** se establece que la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 reglamentará, dirigirá y administrará la prestación del servicio de atención de llamadas del público al 9-1-1 y la distribución de dichas llamadas a las agencias de seguridad públicas. Para cumplir con este fin adoptará las reglas y los procedimientos administrativos necesarios y se organizará en la forma que considere más efectiva. Además, el **Inciso J) del Artículo 21 del Reglamento Interno del 11 de septiembre de 1995** aprobado por la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, establece que será deber del Director Ejecutivo recomendar a la Junta de Gobierno la formulación, la adopción y las enmiendas a las normas o reglamentos necesarias para garantizar el funcionamiento del Servicio 9-1-1. Así como desarrollar los procedimientos necesarios para la aplicación de dichas reglas. Conforme a dichas disposiciones de ley y de reglamentación, y como norma de control interno, el Servicio 9-1-1 debe adoptar normas o procedimientos escritos que tengan los controles adecuados para identificar las nuevas compañías telefónicas que comienzan operaciones en Puerto Rico.

La situación comentada no le permite al Servicio 9-1-1 mantener un control adecuado sobre el proceso de identificar las nuevas compañías telefónicas que comienzan operaciones en Puerto Rico. Propicia, además, el ambiente para que no se realicen procedimientos uniformes sobre dicho proceso y situaciones como la comentada en el **Apartado a.2)**.

- 2) De acuerdo con la JRTPR, las 82 compañías telefónicas informaron para diciembre del 2001 al 2004 y para junio de 2005 de forma conglomerada entre 3,007,625 y 3,161,966 líneas activas comerciales, residenciales y de celulares prepagados y por contrato<sup>7</sup>. Al aplicar el cargo básico del Servicio 9-1-1 al total de las líneas de la JRTPR por concepto de los servicios comerciales, residenciales, celulares y otros, para los meses mencionados, obtendríamos un total de aproximadamente \$8,381,848<sup>8</sup> de ingresos que el Servicio 9-1-1 pudo haber recibido, de contar con el indicado número de líneas telefónicas.

Durante los meses indicados, el Servicio del 9-1-1 reportó ingresos por \$8,103,942 por concepto del cargo básico reportado por las compañías telefónicas. Ello equivale a una diferencia o pérdida en las remesas de \$277,906 (\$8,381,848 - \$8,103,942) al Servicio 9-1-1. Al promediar la diferencia de los ingresos dejados de devengar por el cargo básico, en los meses mencionados, para el período existente de 66 meses de enero de 2000 a junio de 2005, determinamos que ha dejado de recibir aproximadamente \$3,668,346 por el indicado concepto<sup>9</sup>.

En la **Ley Núm. 144** se establece, entre otras cosas, que las compañías telefónicas recaudarán el cargo básico y lo depositará en la cuenta que el Servicio 9-1-1 determine por reglamento, dentro de un período no mayor de 30 días luego de efectuarse el pago por el abonado. Además, en el **Reglamento de Facturación** se establece, entre otras cosas, que en el término de 30 días luego del cierre de cada mes calendario, la compañía de teléfonos contabilizará las sumas de dinero recaudadas para el cargo básico y enviará a éste la conciliación de remesa de dicho mes. Conforme a lo establecido en la **Ley Núm. 144** y en el **Reglamento de Facturación**, y como medida de control interno, en

---

<sup>7</sup> El 26 de enero de 2007 el Servicio 9-1-1 informó a esta Oficina que obtuvo evidencia de que el total de líneas activas para los meses indicados fue de 3,008,080 a 3,226,104.

<sup>8</sup> Este importe representa el resultado neto una vez descontadas las líneas exentas por ley del cargo básico y las cuentas incobrables.

<sup>9</sup> El 18 de septiembre de 2006 el Servicio 9-1-1 realizó una auditoría a una de las compañías telefónicas que le remesan ingresos por concepto del cargo básico. En la misma se determinó, entre otras cosas, que dicha compañía no le había remesado \$1,384,482 por dicho concepto.

este caso en específico el Servicio 9-1-1 debe asegurarse de que las compañías telefónicas que operan en Puerto Rico están facturando y recibiendo el cargo básico y que el mismo le sea enviado en el tiempo requerido por ley y la reglamentación aplicable.

La situación comentada no le permite al Servicio 9-1-1 mantener un control adecuado de los ingresos que recibe por concepto del cargo básico. Además, le pudo haber privado de fondos por aproximadamente \$3,668,346 necesarios para llevar a cabo sus operaciones durante el período considerado.

Las situaciones comentadas denotan que los directores ejecutivos del Servicio 9-1-1 y demás funcionarios que tuvieron a su cargo el registro de las nuevas compañías telefónicas y la recaudación del cargo básico no cumplieron con las disposiciones de ley y de reglamentación mencionadas. Además, no ejercieron una supervisión eficaz ni protegieron los intereses del Servicio 9-1-1 en lo concerniente a supervisar adecuadamente la recaudación del cargo básico de las compañías telefónicas.

En la carta de la Directora Ejecutiva del Servicio 9-1-1, ésta nos indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

La agencia cuenta desde el 2001 con procedimientos y controles adecuados para identificar nuevas compañías telefónicas en Puerto Rico y asegurarnos que remesen. **[Apartado a.1)]**

La investigación realizada por la Oficina de Auditoría adscrita a la Presidencia de la Junta aprobó que todas las compañías que tienen que remesar al 9-1-1, así lo están haciendo (13). El señalamiento se basa en una proyección que asume que todas las líneas activas registradas en la JRTPR tienen que pagar el cargo 9-1-1. No consideró las líneas exentas por ley de este cargo, ni las cuentas incobrables que las compañías telefónicas deducen de la remesa, a lo cual tienen derecho por ley. No se utilizaron las remesas realmente recibidas por el 9-1-1 para los meses de la muestra, ni se consideraron otros factores como el mercado fluctuante y los ciclos de facturación. Tampoco se consideró el factor de recuperación de remesas, a través de las auditorías que realizamos a las compañías telefónicas. **[Apartado a.2)]**

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

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



**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	31 dic. 05
Cnel. Agustín Cartagena Díaz	"	1 feb. 04	6 ene. 05
Cnel. Héctor L. Laureano Rivas	"	16 ene. 04	31 ene. 04
Lic. 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>10</sup>	1 ene. 95	31 dic. 00
Dr. Wilfredo Velázquez Capó	Miembro <sup>11</sup>	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
Sr. Heriberto Saurí 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	31 dic. 05

---

<sup>10</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>11</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
Cnel. Agustín Cartagena Díaz	Miembro <sup>12</sup>	8 ene. 04	16 ene. 04
Sr. Nazario Lugo Burgos	"	5 ene. 05	31 dic. 05
Gen. Francisco Márquez Haddock	"	1 may. 04	31 dic. 04
Sr. Nazario Lugo Burgos	"	16 mar. 04	30 abr. 04
Sr. Rafael Guzmán Flores	"	28 dic. 01	15 mar. 04
Lic. Iliana Rivera Gómez	"	2 ene. 01	27 dic. 01
Sr. Miguel Santini Padilla	"	1 ago. 99	31 dic. 00
Sr. Epifanio Jiménez Meléndez	"	1 jun. 95	31 jul. 99
Dr. Carlos Fernández Sifre	"	25 jun. 02	31 dic. 05
Ing. Manuel Quiles Hernández	"	1 dic. 97	31 dic. 00

---

<sup>12</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>13</sup>	16 feb. 04	31 dic. 05
Hon. Héctor Pérez Acosta	Director Ejecutivo	1 mar. 01	15 feb. 04
Sr. Jacinto Desiderio Ortiz	Director Ejecutivo Interino	2 ago. 99	31 ene. 01
Sr. Miguel A. Santini Padilla	"	16 abr. 97	31 jul. 99
Lic. Edwin González Guzmán	Subdirector Ejecutivo <sup>14</sup>	1 ago. 04	31 dic. 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	1 ago. 99
Ing. Gladys Rodríguez Pérez	Directora de Administración <sup>15</sup>	7 ago. 00	31 dic. 05
Srta. Mariblanca Quintero Torres	"	1 may. 98	15 jun. 00
Sr. Cristino Morán Serrano	Director de Presupuesto y Finanzas <sup>16</sup>	13 jun. 05	31 dic. 05

---

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</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 marzo de 2001.

<sup>15</sup> El puesto de Director de Administración fue creado el 1 de mayo de 1998. Además, dicho puesto estuvo vacante del 16 de junio al 6 de agosto de 2000.

<sup>16</sup> 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

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Sra. Vivian González Silva	Directora de Presupuesto y Finanzas	2 may. 05	12 jun. 05
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 <sup>17</sup>	16 ene. 04	31 dic. 05
"	Auditora Principal Interina	1 oct. 03	15 ene. 04
Sra. Mayra G. García Alemán	Auditora Principal	1 may. 98	30 sep. 03

---

<sup>17</sup> El puesto de Auditor Principal fue creado el 1 de mayo de 1998.