

## INFORME DE AUDITORÍA OC-24-59 30 de mayo de 2024



Departamento de Seguridad Pública  
de Puerto Rico  
Negociado de Sistemas de  
Emergencias 9-1-1  
(Antes Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1)  
(Unidad 3220 - Auditoría 15564)

Período auditado: 1 de enero de 2017 al 31 de enero de 2022

Autorizado por la Oficina del Contralor Electoral OCE-SA-2024-04179

Seguridad y Justicia



ÁREA DE FISCALIZACIÓN

## Contenido

<b>OPINIÓN</b>	<b>2</b>
<b>OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>HALLAZGOS</b>	<b>2</b>
1 - MÁS DE \$24,000 DESEMBOLSADOS POR CUBIERTAS DE SEGURO INNECESARIAS	2
2 - AUSENCIA DE REGLAMENTACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SEGUROS	7
<b>COMENTARIO ESPECIAL</b>	<b>8</b>
INCUMPLIMIENTO CON LA SUPERVISIÓN DE LOS CONTRATOS DE LOS PRODUCTORES DE SEGUROS	8
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>10</b>
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	11
COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA	13
CONTROL INTERNO	13
ALCANCE Y METODOLOGÍA	13
INFORMES ANTERIORES	14
<b>ANEJO 1 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA JUNTA DE DIRECTORES DURANTE EL PERÍODO AUDITADO</b>	<b>15</b>
<b>ANEJO 2 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD DURANTE EL PERÍODO AUDITADO</b>	<b>16</b>
<b>FUENTES LEGALES</b>	<b>17</b>

A los funcionarios y a los empleados del Negociado, les exhortamos a velar por el cumplimiento de la ley y la reglamentación aplicables, y a promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo. Les agradecemos la cooperación que nos prestaron durante nuestra auditoría.

Aprobado por:



Oficina del Contralor de Puerto Rico

Hicimos una auditoría de cumplimiento de alcance específico<sup>1</sup> del Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1 (Negociado), adscrito al Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico, a base de los objetivos de auditoría establecidos; y de la facultad que se nos confiere en el Artículo III, Sección 22 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y en la *Ley Núm. 9 del 24 de julio de 1952*, según enmendada; y en cumplimiento de nuestro *Plan Anual de Auditorías*.

Este segundo *Informe* contiene dos hallazgos y un comentario especial del resultado del examen que realizamos de los objetivos de auditoría. El mismo está disponible en nuestra página en Internet: [www.ocpr.gov.pr](http://www.ocpr.gov.pr).

## Opinión

### Adversa

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones del Negociado objeto de este *Informe* no se realizaron, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables.

## Objetivo

### Específico

¿La adquisición de pólizas de seguros para las instalaciones adquiridas y arrendadas por el Negociado se realizaron de acuerdo con el <i>Reglamento 29</i> , la <i>Carta Circular 1300-37-01</i> y el <i>Procedimiento SE-13-99</i> ?	No	<b>Hallazgos 1 y 2, y Comentario especial</b>
---	----	---

## Hallazgos

### 1 - Más de \$24,000 desembolsados por cubiertas de seguro innecesarias

En la *Ley Núm. 77* se establece que el secretario de Hacienda (secretario) gestiona y contrata los seguros del Gobierno de Puerto Rico, y de sus corporaciones y autoridades. Además, se establece que debe pagar las primas de estos seguros del Fondo General del Estado Libre Asociado de Puerto Rico; y que las corporaciones y autoridades reintegran a dicho Fondo el importe de las primas correspondientes a sus seguros.

Los seguros del Negociado son gestionados y contratados por el secretario. El 13 de noviembre de 2019 y el 30 de octubre de 2020 los entonces secretario interino y secretario contrataron los servicios de un productor de

<sup>1</sup> Auditoría que se realiza para atender uno o dos asuntos en específico. El alcance es limitado y se realiza en un tiempo establecido.

seguros, quien fue asignado a gestionar los seguros del Negociado. Entre los servicios contratados estaban atender las necesidades de seguro para cubrir los riesgos asegurables; e identificar y evaluar las exposiciones para actualizar el valor real asegurable, incluida la inspección de las instalaciones y operaciones.

Dicho productor debía preparar y presentar al Área de Seguros Públicos (Área) del Departamento de Hacienda (Departamento de Hacienda), con 60 días de anticipación a la emisión o renovación de una póliza, el *Informe Sobre las Estrategias, Especificaciones<sup>2</sup> y Mercados* que utilizaría para determinar la póliza necesaria para el Negociado. Además, el productor requería al Negociado los inventarios<sup>3</sup>, las fotos, las direcciones físicas y postales de las instalaciones con sus descripciones; y la información de las cubiertas necesarias, con sus respectivos límites<sup>4</sup>.

En el *Reglamento 29* se establece que un corredor<sup>5</sup> de seguros asesora al secretario y al Área en asuntos relacionados con las mejores prácticas en el manejo de riesgos, y la obtención de seguros. Las entidades corporativas deben remitir al corredor de seguros designado y al Área, con 90 días de anticipación a la fecha de renovación de la póliza, una relación de las propiedades y los riesgos que se proponen asegurar.

En las *Common Policy Conditions*, incluidas en las pólizas de seguro del Negociado, se establece que la entidad puede solicitar la cancelación de cubiertas y realizar cambios a las pólizas con el consentimiento de la aseguradora y mediante endosos emitidos por esta.

La administración y el mantenimiento de las instalaciones del Negociado estaban a cargo de la División de Servicios Generales de la Oficina de Administración del Negociado. Dicha Oficina era dirigida por una directora, quien le respondía al comisionado del Negociado. La directora de Administración era el enlace<sup>6</sup> con el Área y con los productores de seguros contratados. Dicha funcionaria tenía la responsabilidad de enviar anualmente a los productores la relación de las propiedades y los riesgos del Negociado.

El Área recibe de la aseguradora la factura relacionada con la póliza de seguro y verifica que la prima cobrada esté correcta. Luego, el Área factura a las entidades gubernamentales las primas utilizando el *Modelo SC724, Factura al Cobro*.

#### Criterio

Artículo 11 del *Reglamento 29*  
[Apartados del a. al f.]

#### Criterio

Incisos A-1 y B. de las *Common Policy Conditions*  
[Apartados del a. al c.]

<sup>2</sup> Contiene información de las propiedades y los riesgos que la entidad gubernamental propone asegurar, y los límites de las cubiertas.

<sup>3</sup> Se utilizan para establecer los límites de las cubiertas de contenido.

<sup>4</sup> El productor debía mantener todos los informes, las hojas de trabajo y los demás documentos relacionados con sus servicios para ser examinados o copiados en las intervenciones de nuestra Oficina. Dichos documentos debían mantenerse por no menos de seis años o hasta que se efectuara una intervención de nuestra Oficina, lo que ocurriera primero.

<sup>5</sup> Productor de seguros.

<sup>6</sup> Antes de 2017, el enlace con el Área era el entonces director de la Oficina de Presupuesto y Finanzas del Negociado. A partir de diciembre de 2023, la enlace con el Área es la directora de Operaciones del Negociado.

**Criterio**

Artículo IV del *Procedimiento SE-13-99*  
[Apartados del a. al c., f. y g.]

En el *Procedimiento SE-13-99* se establece que la Oficina de Presupuesto y Finanzas del Negociado (Oficina de Presupuesto) recibe la factura, la sella, e incluye la fecha y la hora de recibo. La oficina solicitante certifica que el bien o servicio fue recibido conforme a lo que describe la factura. La Oficina de Preintervención analiza la factura conforme con lo que establece la reglamentación del Departamento de Hacienda, respecto al proceso de pago. Además, verifica que la factura esté conforme al servicio recibido y que esté certificada por la oficina que recibió el servicio. También ordena y agrupa los documentos para pago, incluidas las pólizas de seguros.

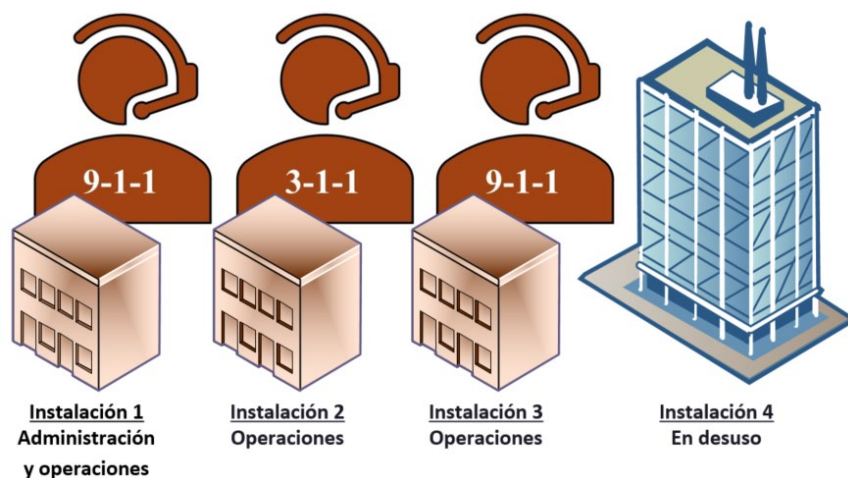
La directora de Administración era responsable de certificar las facturas recibidas del Área y referirlas a la Oficina de Presupuesto. Una auxiliar fiscal II de dicha Oficina estaba a cargo de la preintervención de los documentos de desembolso, los cuales refería al director de la Oficina de Presupuesto para su firma, y luego se realizaba el desembolso correspondiente.

Del 6 de agosto de 2015 al 18 de diciembre 2020, el Departamento de Hacienda emitió 11 facturas por \$633,900 para el pago de las primas de 8 pólizas de seguros de 4 instalaciones. Del 20 de agosto de 2015 al 9 de marzo de 2021, el Negociado realizó 22 desembolsos por \$633,900 para el pago de dichas primas, según se indica:

<b>Póliza</b>	<b>Cubierta</b>	<b>Prima</b>
<b><i>Property</i></b>	Estructura y contenido	\$227,227
<b><i>Liability</i></b>	Responsabilidad pública	96,652
<b><i>Inland Marine</i></b>	Transporte, obras de arte, documentos, datos y equipos electrónicos, entre otros	<u>310,021</u>
	<b>Total</b>	<b><u>\$633,900</u></b>

La vigencia de dichas pólizas de seguro fue del 7 de julio de 2015 al 29 de noviembre de 2021. Las instalaciones aseguradas fueron las siguientes<sup>7</sup>:

<sup>7</sup> La instalación 4 es un edificio adquirido por el Negociado el 22 de diciembre de 2014, para ubicar sus oficinas centrales, y unificar los componentes operacionales y administrativos del Servicio 9-1-1. Al 17 de mayo de 2021, el edificio estaba inoperante y deteriorado. Esto, según publicado en el *Informe de Auditoría CP-22-08* del 5 de mayo de 2022, el cual incluyó el resultado del examen realizado sobre la utilidad de los fondos invertidos en la adquisición de la instalación 4.



El examen realizado de la adquisición y administración de las pólizas de seguros reveló lo siguiente:

- a. Para el período del 29 de noviembre de 2018 al 29 de noviembre de 2021, el Negociado formalizó tres pólizas con una cubierta de seguro de \$300,000 para asegurar obras de arte. Esto, a pesar de que para dicho período el Negociado no contaba con obras de arte. Del 27 de marzo de 2019 al 9 de marzo de 2021, el Negociado desembolsó \$9,000 por la prima de dichas cubiertas.
- b. La directora de Administración no solicitó a la compañía de seguros la cancelación<sup>8</sup> de las cubiertas de responsabilidad pública y de contenido de la instalación 2, para el período del 1 de enero al 29 de noviembre de 2020. A pesar de que el 31 de diciembre de 2019 el Negociado terminó el arrendamiento y desocupó la instalación 2, el 2 de junio de 2020 el Negociado desembolsó \$2,931 por la prima de estas cubiertas.

#### Efecto

El Negociado no tuvo disponible \$24,175 para sus gastos operacionales debido al pago de primas de cubiertas innecesarias. Los productores y el Área no contaron con información relevante y oportuna de las propiedades y los riesgos del Negociado.

**[Apartados del a. al c.]**

<sup>8</sup> El 12 de marzo de 2021 la directora de Administración le notificó al productor de seguros que el arrendamiento de la instalación 2 había terminado y que el Negociado había desocupado la misma el 31 de diciembre de 2019.

- c. Aunque el Negociado terminó sus operaciones en la instalación 2 el 31 de diciembre de 2019, el 6 de noviembre de 2020 éste realizó un endoso<sup>9</sup> a la póliza vigente<sup>10</sup> para añadir una cubierta de estructura por \$3.3 millones<sup>11</sup> para dicha instalación<sup>12</sup>. También incluyó dicha instalación en las cubiertas de responsabilidad pública, contenido y de estructura en la póliza del período del 29 de noviembre de 2020 al 29 de noviembre de 2021. El 8 y 9 de marzo de 2021 el Negociado desembolsó \$12,244<sup>13</sup> por la prima de estas cubiertas.

---

**Causas:** La directora de Administración no actualizó, en el tiempo requerido, los inventarios de las propiedades asegurables, ni envió los mismos a los productores de seguro antes de formalizar las pólizas de seguro. La auxiliar fiscal II de la Oficina de Presupuesto y Finanzas no contaba con las pólizas, ni de los endosos a estas, en el proceso de preintervención. **[Apartados del a. al c.]**

La directora de Administración no verificaba el contenido de las pólizas ni entendía la información incluida en las mismas. Esta no contaba con la preparación académica sobre los procesos y las regulaciones de los seguros. Dicha funcionaria no suministró al productor la información necesaria para validar la existencia de las obras de arte y la ocupación de la instalación 2. **[Apartados del a. al e.]**

---

#### Efecto

El Negociado estuvo en riesgo de no poder reclamar cualquier pérdida en la instalación 4. **[Apartados d. y e.]**

- d. Del 8 de julio de 2018<sup>14</sup> al 11 de marzo de 2021, transcurrieron más de 2 años y el Negociado no obtuvo una póliza para la cubierta de estructura de la instalación 4, cuyo costo fue \$3.3 millones. La compañía de seguros del Negociado no suscribió la póliza con dicha cubierta, para el período del 29 de noviembre de 2018 al 29 de noviembre de 2019. El 12 de marzo de 2021 luego de 2 años, esa misma aseguradora autorizó incluir, mediante endoso, la instalación 4 en la póliza con cubierta de estructura.

---

**Causa:** La instalación 4 estaba desocupada, por lo que no cumplía con las guías de suscripción de la compañía de seguros. **[Apartado d.]**

---

- e. El Negociado no requirió a la aseguradora que corrigiera el endoso formalizado el 12 de marzo de 2021 para incluir la instalación 4 en la póliza de seguro vigente del 29 de noviembre de 2020 al 29 de noviembre de 2021. Según indicado, en dicha póliza se incluyó la

<sup>9</sup> Estuvo vigente del 6 al 29 de noviembre de 2020.

<sup>10</sup> Póliza para el período del 29 de noviembre de 2019 al 29 de noviembre de 2020.

<sup>11</sup> Dicha cubierta aplica cuando la entidad es dueña de la propiedad. En este caso, tampoco procedía porque la instalación 2 no era propiedad del Negociado.

<sup>12</sup> El 12 de marzo de 2021 la aseguradora y el Negociado formalizaron un endoso para cambiar la dirección física de la instalación 2 y así sustituir dicha instalación por la 4 en la cubierta de estructura.

<sup>13</sup> Consiste de primas por \$1,273 de contenido, \$1,701 de responsabilidad pública y \$9,270 de estructura. La prima generada de estructura consiste de \$1,628 por el endoso y \$7,642 por la renovación.

<sup>14</sup> Antes de esta fecha, la instalación tuvo cubierta de estructura de otra aseguradora.

información de la instalación 2. Mediante el referido endoso se cambió la dirección física de la instalación 2 para incluir la dirección física de la instalación 4. Sin embargo, no se cambió la descripción de la instalación 2 registrada en la póliza.

La instalación 2 consiste de 8,176 pies cuadrados con una estructura de 2 pisos, mientras que la instalación 4 consiste de 60,000 pies cuadrados, con una estructura de 6 pisos y un edificio de estacionamientos.

---

**Causa:** La directora de Administración no suministró al productor de seguros la información correcta y requerida para asegurar los riesgos de pérdidas de la instalación. **[Apartado e.]**

---

Las situaciones comentadas en los **apartados b., c. y e.** fueron referidas a la Oficina del Comisionado de Seguros (OCS), mediante carta del 6 de julio de 2023 (RC-3220-15564-24-01), para la acción correspondiente.

- f. Diez de las 11 facturas por \$511,834, emitidas por el Departamento de Hacienda, fueron pagadas sin contar con la certificación de la directora de Administración.
- g. Ninguna de las 11 facturas pagadas tenía el sello de recibo de la Oficina de Presupuesto y Finanzas.

---

**Causas:** La auxiliar fiscal II no cumplió con su responsabilidad de verificar que las facturas emitidas por el Departamento de Hacienda fuesen certificadas en la oficina que recibió el servicio. **[Apartado f.]** El director de la Oficina de Presupuesto y Finanzas no se aseguró de que se cumpliera con el proceso de recibo de las facturas y los documentos para pago. **[Apartado g.]**

---

## Comentarios de la gerencia

El NSE911 rechaza el Hallazgo 1, debido a que no posee obras de arte y nunca ha incluido esta información en ningún inventario.

— *subsecretaria de Seguridad Pública*

Consideramos las alegaciones de la subsecretaria respecto al **apartado a.** del **Hallazgo**, pero determinamos que prevalece. El Negociado no cuenta con obras de arte, sin embargo, tuvieron dicha cubierta de seguro y pagaron \$9,000 de prima.

## 2 - Ausencia de reglamentación para la administración de los seguros

En la *Ley 20-2017*, según enmendada, se establece que el comisionado del Negociado tiene la facultad para adoptar los reglamentos que sean necesarios para el funcionamiento interno del Negociado. En el *Procedimiento JGS911-0035*, según enmendado, se establece que dicho funcionario es responsable de establecer la estructura y los procesos para la custodia, el cuidado, la protección, la conservación y el uso adecuado de toda la propiedad del Negociado.

### Efecto

El Negociado no contó con controles adecuados para los desembolsos por concepto de primas de seguros.  
**[Apartados f. y g.]**

### Recomendaciones 1 y de la 3 a la 6

### Criterios

Artículo 4.04(g) de la *Ley 20-2017*  
Artículo V.A.1 del  
*Procedimiento JGS911-0035*



Al 17 de agosto de 2021, el Negociado no había adoptado ni establecido normas o procedimientos escritos para lo siguiente:

- La preparación, la aprobación y el envío anualmente al productor y al Área de la relación de las propiedades y los riesgos del Negociado, y el tiempo límite para ello.
- El funcionario o empleado del Negociado responsable de preparar, aprobar y enviar la relación de las propiedades y los riesgos al productor y al Área.
- Los procesos para la notificación al productor y al Área de cualquier cambio en las propiedades o riesgos, errores en las pólizas, y el tiempo límite para ello.
- El funcionario o empleado del Negociado autorizado a solicitar cambios en las pólizas de seguro.
- Los conocimientos y adiestramientos requeridos a los funcionarios y empleados del Negociado autorizados a realizar las transacciones de los seguros.
- Los registros actualizados de los seguros que deben mantenerse en el Negociado.

#### **Efecto**

Promovió, en parte, las situaciones que se comentan en el **Hallazgo 1**. El Negociado no contó con los controles internos necesarios para la administración de los seguros.

#### **Recomendaciones 3 y 7**

---

**Causas:** El comisionado no cumplió con sus responsabilidades legales y administrativas. La directora de Administración tampoco notificó al comisionado de la necesidad de la reglamentación de la administración de los seguros.

---

## **Comentario especial<sup>15</sup>**

### **Incumplimiento con la supervisión de los contratos de los productores de seguros**

El Área es la unidad operacional del Departamento de Hacienda responsable de tramitar los seguros de las entidades del Gobierno, y cuenta con un administrador. El Área debe recibir copia de la relación de las propiedades y los riesgos que se propone asegurar el Negociado. Además, debe verificar la corrección de las facturas presentadas por las compañías de seguro contratadas, efectuar los pagos por concepto de primas de seguro, y enviar copia de la factura certificada como correcta al Negociado para que este le reembolse el importe pagado.

#### **Efecto**

Se pagaron primas de seguro por \$24,175, en la cual el Negociado no tenía interés asegurable.

Según indicado, el Departamento de Hacienda contrata productores de seguros para rendir servicios de apoyo a este en la contratación y administración de los seguros públicos. El 13 de noviembre de 2019 y el 30 de octubre de 2020 el secretario interino y el secretario del Departamento de Hacienda formalizaron dos contratos con un productor de seguros para la contratación y administración de los seguros del Negociado. La compensación de los servicios

<sup>15</sup> En esta sección se comentan situaciones que no necesariamente implican violaciones de leyes y de reglamentos, pero que son significativas para las operaciones de la entidad auditada. También se incluyen situaciones que no están directamente relacionadas con las operaciones de la entidad, las cuales pueden constituir violaciones de leyes o de reglamentos, que afectan al erario.

prestados por el productor de seguros se determina a base de un por ciento de las primas contratadas por el Área, según las entidades gubernamentales asignadas<sup>16</sup>. En los contratos se estableció que los productores de seguros deben cumplir con las leyes y los reglamentos estatales y federales vigentes; y proveer los siguientes servicios:

- Atender las necesidades de seguro para cubrir los riesgos asegurables.
- Identificar y evaluar las exposiciones de las entidades gubernamentales para actualizar el valor real asegurable, incluida la inspección de instalaciones y operaciones.
- Asistir al Gobierno de Puerto Rico y a las entidades gubernamentales asignadas en talleres de adiestramiento.
- Incluir al personal del Área en las reuniones con el asegurado y los aseguradores, relacionadas con las inspecciones y los servicios contratados.

El examen realizado reveló que el administrador del Área no se aseguró de lo siguiente:

- El productor adiestrara al personal del Negociado;
- El productor invitara al personal del Área para participar en las reuniones realizadas con los funcionarios del Negociado;
- El Negociado suministrara al Área copia de la relación de propiedades y los riesgos del Negociado
- Corroborar con el Negociado la corrección del aumento en prima por la inclusión de una cubierta de estructura de \$3.3 millones.

### **Comentarios de la gerencia**

[...] para los años auditados, el Productor llevó a cabo: reuniones presenciales, telefónicas y correspondencia escrita con el asegurado relacionado a temas de seguros [...].  
[sic]

[...] el 26 de noviembre del 2019, el Productor invitó a la Técnica encargada de esta cuenta a una reunión presencial para hablar de las especificaciones de la póliza "Package" en las instalaciones del Negociado del 911. [sic]

El Negociado debe suministrar la información de las propiedades que posee al Productor y dialogar con él sus posibles exposiciones de riesgo [...]. Luego de ello, el productor presenta al Área de Seguros Públicos un informe que incluye las propiedades y los riesgos [...]. [sic]

<sup>16</sup> Adicional al Negociado, en los contratos con el productor de seguros se incluyeron otras entidades gubernamentales.

[...] para el año 2019-20 el asegurado solicitó incluir una cubierta de estructura con un límite de \$3,300,000.00 millones para una localización en Corporate Office Park en Guaynabo lo que causó un aumento en prima de \$122,463.00 a \$148,340.00 la cual el Asegurado aceptó. [sic]

— *administrador interino del Área del Departamento de Hacienda*

Consideramos las alegaciones del administrador interino del Área del Departamento de Hacienda, respecto al **Comentario especial**, pero determinamos que prevalece. El Departamento de Hacienda no suministró evidencia de los adiestramientos al personal del Negociado durante el período auditado. Además, solo incluyó información, sin la evidencia requerida, de una invitación del 26 de noviembre de 2019 realizada por el productor a la técnica del Área, encargada de la cuenta del Negociado. Esto, a pesar de que indica en sus comentarios que se realizaron reuniones presenciales entre el productor y el Negociado. El secretario de Hacienda es responsable de gestionar y contratar los seguros del Gobierno de Puerto Rico, y de sus corporaciones y autoridades, por lo que el Área debió requerir al Negociado copia de la relación de las propiedades y los riesgos. Además, debido a la materialidad de la cubierta de estructura por \$3.3 millones, y del aumento en el costo de la prima, debió validar con el Negociado la corrección de lo solicitado por este.

#### Recomendación 2

## Recomendaciones

### Al comisionado de Seguros

1. Considerar lo indicado en el **Hallazgo 1-b., c. y e.**, lo cual fue notificado por carta del 6 de julio de 2023, y tomar las medidas que correspondan.

### Al secretario interino de Hacienda

2. Considerar lo indicado en el **Comentario especial**, y tomar las medidas que correspondan, para que el administrador del Área realice lo siguiente:
  - a. Supervise el proceso de contratación de pólizas de seguros de las entidades gubernamentales.
  - b. Se asegure de que los productores de seguros cumplan con los servicios contratados.
  - c. Oriente a los productores de seguros en los requerimientos aplicables a la contratación de los seguros de las entidades gubernamentales.
  - d. Coordine con las diferentes entidades gubernamentales la revisión de las pólizas de seguro que tienen contratadas para asegurar que las cubiertas adquiridas correspondan a las necesidades reales de seguro para cada propiedad con interés asegurable.
  - e. Prepare y ofrezca, junto con los productores de seguros, adiestramientos dirigidos a los funcionarios de las entidades gubernamentales designados para atender los procesos relacionados con la contratación y administración de los seguros.

### Al secretario de Seguridad Pública

3. Impartir instrucciones al comisionado del Negociado, y asegurarse de que cumpla con las **recomendaciones de la 4 a la 7.**

## Al comisionado del Negociado

4. Designar un funcionario que tenga el conocimiento requerido de los procesos y las regulaciones de los seguros para que sea enlace con el Área y los productores. **[Hallazgo 1 del a. al e.]**
5. Impartir instrucciones a la directora de Operaciones, y asegurarse de que cumpla con lo siguiente:
  - a. Verifique si las pólizas de seguro contienen las cubiertas y los límites necesarios, y si las primas corresponden a lo estipulado. Además, entregue a tiempo a los productores la relación de las propiedades y los riesgos que el Negociado se propone asegurar, y remitir copia al Área. **[Hallazgo 1 del a. al c.]**
  - b. Realice los cambios o las cancelaciones en las pólizas de seguro oportunamente. **[Hallazgo 1 del a. al c. y e.]**
  - c. Se notifique al productor de seguros, en el término requerido, cualquier cambio en el inventario de propiedad asegurable. **[Hallazgo 1-b.]**
  - d. Realice las gestiones pertinentes para obtener las cubiertas de seguro necesarias para la propiedad asegurable. **[Hallazgo 1-d.]**
  - e. Requiera a la compañía de seguros que incluya en las pólizas, y los endosos a estas, la información correcta de la descripción de la propiedad asegurable. **[Hallazgo 1-e.]**
  - f. Certifique las facturas de las primas de los seguros. **[Hallazgo 1-f.]**
6. Impartir instrucciones al director de Presupuesto y Finanzas, y asegurarse de que cumpla con el proceso de recibo de las facturas para pago. **[Hallazgo 1-g.]**
7. Adoptar la reglamentación necesaria para regir la adquisición y administración de los seguros. **[Hallazgo 2]**

## Información sobre la unidad auditada

El Sistema de Emergencias 9-1-1 se estableció en Puerto Rico mediante la *Ley 144-1994*, según enmendada, con el propósito de contar con un número telefónico universal para atender las llamadas de emergencias de la ciudadanía. Con esta *Ley* también se creó la entonces Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 (Junta), ahora Negociado<sup>17</sup>, organismo rector de dicho Sistema. La Junta estuvo presidida por el superintendente de la Policía; y facultada para nombrar un director ejecutivo para la administración y el cumplimiento de los trabajos, y para el control de los fondos disponibles. Posteriormente, mediante la *Ley 126-2011*, se enmendó la *Ley 144-1994* para facultar a la Junta a establecer, desarrollar y administrar el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1 (Sistema 3-1-1), con el propósito de proveerle a la ciudadanía acceso fácil y directo a los servicios del

Gobierno, y para reducir las llamadas que no son de emergencia al Sistema de Emergencias 9-1-1.

Mediante la *Ley 20-2017*, se creó el Departamento de Seguridad Pública, y se crearon y consolidaron bajo el mismo seis negociados, entre los que se encuentra el Negociado<sup>18</sup>, para dirigir y administrar los sistemas del 9-1-1 y del 3-1-1<sup>19</sup>. Además, se crearon los puestos de secretario de Seguridad Pública y de comisionado<sup>20</sup> del Negociado. El comisionado está a cargo de las operaciones diarias del Negociado. Ambos cargos son nombrados por el gobernador, con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico.

El Negociado tiene la facultad de establecer los cargos para sufragar los gastos en equipos e instalaciones que la prestación y administración del Servicio 9-1-1 requiera de

<sup>17</sup> Mediante la *Ley 20-2017*, se derogó la *Ley 144-1994* y la Junta se denominó Negociado.

<sup>18</sup> Los otros cinco negociados son los siguientes: Policía de Puerto Rico; Manejo de Emergencias y Administración de Desastres; Cuerpo de Emergencias Médicas; Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico; e Investigaciones Especiales.

<sup>19</sup> Posteriormente, con la aprobación de la *Ley 77-2019*, se enmendó la *Ley 20-2017* para transferir el Sistema 3-1-1 del Negociado al Departamento de Estado.

<sup>20</sup> Antes de la derogación de la *Ley 144-1994*, la entidad contaba con un director ejecutivo y la Junta de Gobierno.

las agencias de seguridad<sup>21</sup>. Estos cargos se hacen a cada línea de los abonados telefónicos. El cargo básico por línea telefónica no puede exceder de \$0.50 mensuales para los abonados residenciales, y organizaciones sin fines de lucro y religiosas; ni de \$1.00 mensual para los abonados comerciales, profesionales y gubernamentales. Los cargos se deben identificar separadamente en cada factura del servicio telefónico. Las compañías telefónicas recaudan los cargos de sus usuarios y, dentro de un período no mayor de 30 días luego de efectuarse el pago por el abonado, deben depositarlos en la cuenta que determine el Departamento de Seguridad Pública.

Los fondos recaudados de los cargos a los abonados telefónicos sólo pueden utilizarse para, entre otras cosas, el pago y adiestramiento del personal asignado directamente a trabajar con el Negociado, las mejoras tecnológicas, y crear sistemas de comunicación confiables. Además, para sufragar o rembolsar gastos directamente atribuibles a la recepción y la atención de llamadas de emergencia, el despacho y la prestación de los servicios de primera intervención en dichas emergencias, los reclamos de atención o prestación de servicios, y la administración de los referidos servicios de emergencia.

Los fondos del Negociado se distribuyen para las operaciones regulares, la reserva de contingencia<sup>22</sup>, la expansión de servicios, el remplazo de equipos y sistemas, pagar el servicio prestado por compañías privadas o públicas que hayan sido activadas mediante el Servicio 9-1-1, y llegar a acuerdos con los municipios para la compra de ambulancias y el adiestramiento del personal de emergencias. Además, se rembolsa a las compañías telefónicas el costo neto de la facturación y el cobro de los cargos por el Servicio 9-1-1.

El uso restringido de los ingresos por cargos telefónicos también se establece a nivel federal. Mediante la *New and Emerging Technologies 911 Improvement Act of 2008*, Pub. L. No. 110-283, se enmendó la *Wireless Communications and Public Safety Act of 1999*, para

permitir que los estados y territorios establezcan, mediante legislación estatal, el cobro de cargos o tarifas aplicables a servicios móviles o servicios de voz. Sin embargo, dichos recaudos se utilizarán sólo para reforzar, implementar y mejorar los servicios 9-1-1.

Las funciones administrativas del Negociado y la operación de su principal centro de recepción de llamadas se llevan a cabo en un edificio arrendado en San Juan. Además, el Negociado tiene arrendado otras instalaciones que utiliza como centro de recepción de llamadas alterno, archivo de documentos y estacionamiento para sus empleados. También cuenta con un edificio propio, pero está en desuso. El 31 de diciembre de 2019 el Negociado desocupó la instalación en que operaba el Sistema 3-1-1, y a esa fecha dicho sistema ya había pasado al Departamento de Estado.

El Negociado cuenta con las siguientes oficinas: del comisionado, de Asuntos Legales y Laborales, de Auditoría, de Presupuesto y Finanzas, de Administración, de Recursos Humanos, de Sistemas de Información, de Control de Calidad, de Comunicación y Educación Pública; y el Centro de Recepción de Llamadas.

Los recursos para financiar las operaciones del Negociado provienen, primordialmente, de los cargos a los abonados telefónicos por el Sistema de Emergencias 9-1-1. Para los años fiscales del 2015-16 al 2018-19<sup>23</sup>, los estados financieros, auditados por contadores públicos autorizados, reflejaron que el Negociado generó ingresos propios por \$85,762,777, incurrió en gastos operacionales por \$84,997,850, y tuvo una pérdida no operacional por \$9,226,637, lo que resultó en un déficit por \$8,461,710<sup>24</sup>.

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

<sup>21</sup> Agencias cuyos servicios se ofrecen mediante el número telefónico de emergencias 9-1-1 incluido a los negociados del Departamento de Seguridad Pública.

<sup>22</sup> Se utiliza para atender situaciones de emergencias o desastres que impidan la continuación del Sistema de Emergencias 9-1-1.

<sup>23</sup> El 3 de febrero de 2022 el director de Presupuesto y Finanzas del Negociado nos informó que los estados financieros auditados del 2019-20 y 2020-21 estaban siendo trabajados por la firma de contadores públicos autorizados.

<sup>24</sup> Para determinar la pérdida no operacional consideramos los depósitos del Negociado en el BGF por \$11,309,740, que en el año fiscal 2015-16 fueron catalogados como *reserve for impairment*.

El Negociado cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: [www.dsp.pr.gov/negociados/negociado-de-sistema-de-emergencias-9-1-1](http://www.dsp.pr.gov/negociados/negociado-de-sistema-de-emergencias-9-1-1). Esta página provee información acerca de los servicios que presta dicha entidad.

## Comunicación con la gerencia

Mediante cartas del 12 de abril de 2024, remitimos para comentarios lo siguiente:

- El borrador de este *Informe* al Hon. Alexis Torres Ríos, secretario de Seguridad Pública, y al Sr. Manuel González Azcuy, comisionado del Negociado;
- El borrador de los hallazgos a la Sra. Yazmín M. González Morales, excomisionada del Negociado;
- El borrador del Comentario especial al Lcdo. Nelson Pérez Méndez, secretario interino de Hacienda.

Mediante correo electrónico del 8 de mayo de 2024, la Lcda. Melissa C. Rodríguez Roth, subsecretaria de Seguridad Pública, remitió sus comentarios, en representación del secretario de Seguridad Pública y del comisionado del Negociado. Además, el 15 de mayo de 2024, el Sr. Josué R. Cardona Hernández, administrador interino del Área, remitió sus comentarios, en representación del secretario interino de Hacienda.

Los comentarios de estos se consideraron en la redacción de este *Informe*.

La excomisionada del Negociado no contestó.

## Control interno

La gerencia Negociado es responsable de establecer y mantener una estructura del control interno efectiva para proveer una seguridad razonable en el logro de lo siguiente:

- la eficiencia y eficacia de las operaciones
- la confiabilidad de la información financiera
- el cumplimiento de las leyes y la reglamentación aplicables.

Nuestro trabajo incluyó la comprensión y evaluación de los controles significativos para los objetivos de esta auditoría. Utilizamos dicha evaluación como base para establecer los procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de la estructura del control interno del Negociado.

En el **Hallazgo 2** de este *Informe* se comentan las deficiencias de controles internos significativas, dentro del contexto de los objetivos de nuestra auditoría, identificadas a base del trabajo realizado.

Las deficiencias comentadas no contienen necesariamente todos los aspectos de control interno que pudieran ser situaciones objeto de hallazgo. Esto, debido a que dichas deficiencias fueron identificadas como resultado de la evaluación de las operaciones, los procesos, las actividades y los sistemas relacionados con los objetivos de la auditoría.

## Alcance y metodología

La auditoría cubrió del 1 de enero de 2017 al 31 de enero de 2022. En algunos aspectos examinamos operaciones de fechas anteriores.

El examen lo efectuamos de acuerdo con las normas de auditoría gubernamental generalmente aceptadas contenidas en el *Government Auditing Standards*, emitido por la Oficina de Rendición de Cuentas del Gobierno de Estados Unidos (GAO, por sus siglas en inglés), en lo concerniente a auditorías de desempeño. Estas normas requieren que planifiquemos y realicemos auditorías para obtener evidencia suficiente y apropiada que proporcione una base razonable para nuestra opinión y hallazgos relacionados con los objetivos de la auditoría. En consecuencia, realizamos las pruebas que consideramos necesarias, a base de muestras y de acuerdo con las circunstancias, según nuestros objetivos de auditoría. Realizamos pruebas tales como entrevistas a funcionarios y a empleados del Negociado y de otras entidades públicas y privadas; inspecciones físicas; exámenes y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada o por fuentes externas; pruebas y análisis de información financiera, de procedimientos de control interno, y de otros procesos e información pertinente.

Consideramos que la evidencia obtenida proporciona una base razonable para nuestra opinión y hallazgos.

Evaluamos la confiabilidad de los datos obtenidos del sistema Sage 50 Quantum Accounting 2020, el cual contiene información sobre los desembolsos. Además, evaluamos los datos obtenidos de los siguientes registros electrónicos que se mantienen en la aplicación Microsoft Office Excel: *Registro de Comprobantes de Pago* y el *Check Register*. Estos también contienen información sobre los desembolsos. Como parte de dicha evaluación, entrevistamos a los funcionarios con conocimiento del

sistema y de los datos; realizamos pruebas electrónicas para detectar errores evidentes de precisión e integridad; y revisamos la documentación e información existente sobre los datos y el sistema que los produjo. Determinamos que los datos eran suficientemente confiables para este *Informe*.

## **Informes anteriores**

Anteriormente publicamos el *Informe Especial CP-21-03* sobre el resultado de una investigación relacionada con el desvío de fondos recaudados para el Sistema de Emergencia 9-1-1; y el *Informe de Auditoría CP-22-08* sobre el resultado del examen realizado a la utilidad de los fondos invertidos en la adquisición de un edificio por el Negociado. Los mismos están disponibles en nuestra página en Internet.

Anejo 1 - Funcionarios principales de la Junta de Directores durante el período auditado<sup>25</sup>

NOMBRE	PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Cnel. Michelle M. Hernández De Fraley <sup>26</sup>	presidenta	1 ene. 17	6 oct. 17

<sup>25</sup> La Junta no contaba con un puesto de secretario entre sus miembros.

<sup>26</sup> La *Ley 20-2017*, en lo que respecta a la sucesión de la entonces Junta, entró en vigor el 7 de octubre de 2017.



Anejo 2 - Funcionarios principales de la entidad durante el período auditado<sup>27</sup>

NOMBRE	PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Hon. Alexis Torres Ríos	secretario de Seguridad Pública	1 ene. 21	31 ene. 22
Sr. Pedro J. Janer Román	"	20 dic. 19	31 dic. 20
Sr. Elmer L. Román González	"	1 may. 19	19 dic. 19
Sr. Héctor M. Pesquera López	" <sup>28</sup>	10 may. 17	30 abr. 19
Sr. Manuel González Azcuy	comisionado	2 ene. 21	31 ene. 22
Sra. Yazmín M. González Morales	comisionada	15 ago. 18	31 dic. 20
Lcdo. Guillermo Torruella Farinacci	comisionado interino	17 mar. 18	14 ago. 18
Lcdo. Ángel E. Sostre Cintrón	comisionado <sup>29</sup>	16 ene. 18	16 mar. 18
Sr. Héctor Torres Calderón	director ejecutivo <sup>30</sup>	30 ene. 17	30 nov. 17
Lcda. Gipsy M. Ramos Báez	directora ejecutiva interina	1 ene. 17	29 ene. 17
Sra. Zulaillet Rivera Avilés	subdirectora ejecutiva <sup>31</sup>	26 nov. 18	31 dic. 20
Lcdo. José A. García García	subdirector ejecutivo	26 ene. 17	16 ene. 18
Sra. Quetcy A. Vega García	directora de Administración <sup>32</sup>	17 ene. 17	31 ene. 22
Sra. Carmen N. Galindo Alejandrino	directora interina de Administración	1 ene. 17	16 ene. 17
Sr. Luis A. Otero Arce	director de Presupuesto y Finanzas	1 feb. 21	31 ene. 22
Sr. Luis G. Torres Rosario	director interino de Presupuesto y Finanzas	3 mar. 20	31 ene. 21
Sr. Luis A. Otero Arce	director de Presupuesto y Finanzas <sup>33</sup>	13 feb. 17	29 feb. 20
Sr. José D. Camacho Rodríguez	"	1 ene. 17	17 ene. 17

<sup>27</sup> No se incluyen vacantes menores de 30 días.

<sup>28</sup> La Ley 20-2017 se aprobó el 10 de abril de 2017.

<sup>29</sup> Vacante del 1 de diciembre de 2017 al 15 de enero de 2018. Ocupó el puesto interinamente del 16 al 30 de enero de 2018.

<sup>30</sup> El 7 de octubre de 2017 entró en vigor la Ley 20-2017, por lo que el director ejecutivo pasó a ser comisionado.

<sup>31</sup> Vacante del 20 de enero al 25 de noviembre de 2018 y del 1 de enero de 2021 al 31 de enero de 2022.

<sup>32</sup> Ocupó el puesto interinamente del 17 de enero al 7 de febrero de 2017.

<sup>33</sup> Vacante del 18 de enero al 12 de febrero de 2017.

## Fuentes legales

### Leyes

Ley 20 de 2017, *Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico (Ley 20-2017)*. 10 de abril de 2017.

Ley 77 de 1957, *Código de Seguros de Puerto Rico (Ley Núm. 77)*. 19 de junio de 1957.

Ley 126 de 2011 (*Ley 126-2011*). 12 de julio de 2011.

Ley 144 de 1994, *Ley de Llamadas 9-1-1 (Ley 144-1994)*. 22 de diciembre de 1994.

*New and Emerging Technologies 911 Improvement Act of 2008, (Public Law 110-283)*. 23 de julio de 2008.

*Wireless Communications and Public Safety Act of 1999, (Public Law 106-81)*. 26 de octubre de 1999.

### Reglamentación

Reglamento 29 de 2001 [Oficina del Comisionado de Seguros y Departamento de Hacienda]. *Reglamento de Fianzas y Seguros (Reglamento 29)*. 15 de octubre de 2001.

Procedimiento JGS911-0035 de 2003 [Entonces Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1]. *Procedimiento Para el Control y Custodia de la Propiedad (Procedimiento JGS911-035)*. 17 de septiembre de 2003.

Procedimiento SE-13-99 de 1999 [Entonces Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1]. *Procedimiento de Pago a Suplidores de Bienes y Servicios de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 (Procedimiento SE-13-99)*. 11 de marzo de 1999.

### Cartas circulares

Carta Circular 1300-37-01 [Departamento de Hacienda]. *Contratación y pago de los seguros para las agencias, corporaciones y municipios*. 22 de mayo de 2001.

Carta Circular 1300-02-22 [Departamento de Hacienda]. *Reglamentación Vigente del Área de Contabilidad Central al 12 de julio de 2021*. 12 de julio de 2021.



## MISIÓN

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

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




## PRINCIPIOS PARA LOGRAR UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE EXCELENCIA


Dichos principios se incluyen en la Carta Circular OC-18-19 del 27 de abril de 2018 y este folleto.



## QUERELLAS

**Apóyenos en la fiscalización de la propiedad y de los fondos públicos.**


 1-877-771-3133 | (787) 754-3030, ext. 2803 o 2805


 [querellas@ocpr.gov.pr](mailto:querellas@ocpr.gov.pr)



Las querellas sobre el mal uso de la propiedad y de los fondos públicos pueden presentarse, de manera confidencial, personalmente, por correo o teléfono o mediante correo electrónico. Puede obtener más información en la página de Internet de la Oficina, sección Queréllese.

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

 105 Avenida Ponce de León Hato Rey, Puerto Rico

 PO Box 366069 San Juan, Puerto Rico 00936-6069

 (787) 754-3030  (787) 751-6768

 [www.ocpr.gov.pr](http://www.ocpr.gov.pr)  [ocpr@ocpr.gov.pr](mailto:ocpr@ocpr.gov.pr)

## SÍGANOS

Le invitamos a mantenerse informado a través de nuestra página de Internet y las redes sociales.