

INFORME DE AUDITORÍA TI-23-06

27 de marzo de 2023



Departamento de Seguridad Pública
de Puerto Rico
Negociado de Sistemas de
Emergencia 9-1-1
Sistemas de Información
Computadorizados
(Unidad 5226 - Auditoría 14409)



Contenido

OPINIÓN	2
OBJETIVOS	2
HALLAZGOS	3
1 - INVERSIÓN DE FONDOS PÚBLICOS EN LA ADQUISICIÓN DEL LICENCIAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA QUE NUNCA ESTUVO EN FUNCIONAMIENTO, Y CLÁUSULA LEONINA EN EL CONTRATO	3
2 - DEFICIENCIAS EN EL PROCESAMIENTO Y PAGO DE LAS FACTURAS	6
RECOMENDACIONES	9
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	10
COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA	11
CONTROL INTERNO	12
ALCANCE Y METODOLOGÍA	12
ANEJO 1 - METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA ENCUESTA	14
ANEJO 2 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	15

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 tecnología de información de los sistemas de información computadorizados del Negociado de Sistemas de Emergencia 9-1-1 (Negociado) 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 *Informe* contiene dos hallazgos del resultado del examen que realizamos de los objetivos de auditoría. El mismo está disponible en nuestra página en Internet: 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 aplicable.

Objetivos

General

Determinar si las operaciones del Negociado, en lo que concierne a los sistemas de información computadorizados, se realizaron de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables.

Específicos

- 1 - Evaluar el cumplimiento de la *Ley 237-2004, Ley para Establecer Parámetros Uniformes en los Procesos de Contratación de Servicios Profesionales y Consultivos para las Agencias y Entidades Gubernamentales del ELA*, según enmendada, y la *Carta Circular 77-05, Normas sobre la Adquisición e Implantación de los Sistemas, Equipos y Programas de Información Tecnológica para los Organismos Gubernamentales*, aprobada el 8 de diciembre de 2004 por la entonces directora de la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP), entre otros, para determinar lo siguiente, en cuanto al contrato otorgado para la implementación de un sistema de alertas de emergencia:
 - a. ¿Se obtuvo el beneficio esperado de la inversión realizada y se logró la implementación y utilización de la plataforma Social Alert?
 - b. ¿Los servicios fueron prestados y los pagos se realizaron, conforme a lo pactado?

No

Hallazgo 1

No

Hallazgo 2

Hallazgos

1 - Inversión de fondos públicos en la adquisición del licenciamiento e implementación de una plataforma que nunca estuvo en funcionamiento, y cláusula leonina en el contrato

- a. La adquisición e implementación de las soluciones tecnológicas deben promover una infraestructura interoperable y mejorar la capacidad operacional de la organización. Esto, con el fin de proveer un servicio gubernamental de alta calidad; mejores servicios al ciudadano; y un gobierno más ágil, eficiente y efectivo. Esto conlleva establecer las necesidades y prioridades, asignar un presupuesto, y dar seguimiento a la adquisición de bienes y servicios. Además, la política pública del gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico establece que las entidades gubernamentales deben realizar sus gastos dentro de un marco de utilidad y austeridad; y que en todo proceso de contratación que sea otorgado entre una entidad gubernamental y un contratista, se debe tomar en cuenta la necesidad real de los servicios a contratarse, la situación económica y el presupuesto de la entidad gubernamental contratante.

Del 3 de marzo de 2014 al 6 de abril de 2015, una compañía preparó, revisó y completó la propuesta *Licenciamiento Social Alert (Empresas) Emergencias 9-1-1*. Esta propuesta fue aceptada el 9 de abril de 2015 por el entonces director ejecutivo del Negociado, y el 17 de abril el entonces subdirector ejecutivo recomendó la contratación de los servicios propuestos.

El 6 de mayo de 2015 el Negociado le otorgó a la compañía un contrato por \$869,000 para la adquisición del licenciamiento y la implementación de la plataforma de seguridad Social Alert para Emergencias 9-1-1. Este contrato incluía los costos de implementación por \$104,000² y mensualidades por \$12,750. El contrato estaría vigente desde el 6 de mayo de 2015 hasta el 4 de mayo de 2020.

Se esperaba que la plataforma interactuara con las redes sociales y que permitiera a los ciudadanos reportar incidentes en tiempo real en caso de una emergencia, a través de una aplicación móvil. También proveería un portal de monitoreo, informes relacionados con las alertas recibidas, y un portal educativo para los ciudadanos.

El 22 de septiembre de 2015 la auditora interna presentó a la entonces Junta de Gobierno del Negociado el *Informe Anual 2014-2015, Estatus de Informe del 14 de mayo de 2015 y situaciones a la fecha del Informe*.

Crterios

Artículos 2(g) y (h) de *Ley Núm. 230*, Artículo 2 de la *Ley 237-2004* e inciso dos de la quinta cláusula del contrato

Política TIG-013, Marco Referencial de Adquisición Tecnológica Gubernamental, de la *Carta Circular 77-05*¹

[Apartado a.]

¹ Dicha *Carta Circular* fue derogada por la *Carta Circular 140-16, Normas Generales sobre la Implantación de Sistemas, Compra de Equipos y Programas y Uso de la Tecnología de Información para los Organismos Gubernamentales*, aprobada el 7 de noviembre de 2016 por el director de la OGP. Esta contiene disposiciones similares a las de la *Carta Circular* derogada.

² Este importe correspondía a \$37,000 por la planificación, \$55,000 por el desarrollo, \$8,000 por la implementación y \$4,000 por adiestramientos.

En este se indicó que no existió un estudio de viabilidad y un análisis de costo-beneficio ni se obtuvieron cotizaciones adicionales para la implementación de la plataforma.

Entre el 20 de julio de 2015 y el 26 de octubre de 2016, el Negociado pagó \$155,851³ por las cuatro fases de implementación de la plataforma incluidas en el contrato, y cinco mensualidades facturadas de mayo a septiembre de 2016.

El 2 de diciembre de 2016 la directora de la Oficina de Sistemas de Información (OSI) del Negociado preparó el *Informe de Aplicación Alerta PR*, en el cual incluyó su análisis y evaluación de la plataforma. Entre otras cosas, indicó que el personal de sistemas de información no participó del proceso de evaluación realizado previo al otorgamiento del contrato, donde debieron discutirse detalles sobre el diseño y la conceptualización de la plataforma y que, como parte del proceso de contratación, no se consideraron requisitos y estándares de la reglamentación federal. También presentó las limitaciones que podría presentar el uso de la plataforma para la localización de personas que reportaran una emergencia. Además, estableció que la aplicación estuvo solamente en etapa de prueba.

El 6 de diciembre de 2016 el entonces director ejecutivo interino notificó la resolución del contrato al presidente de la compañía contratada.

El examen realizado a la implementación de la plataforma Social Alert reveló que, luego de una inversión de \$167,750, el Negociado no la utilizó debido a que nunca estuvo en funcionamiento, sino solo en etapa de prueba. Además, la aplicación móvil no fue instalada; y el portal de monitoreo, los informes relacionados con las alertas recibidas y el portal educativo para los ciudadanos no estuvieron en funcionamiento. Estos eran componentes que se habían incluido en el contrato para la plataforma Social Alert.

Efectos

La inversión para la adquisición del licenciamiento y la implementación de la plataforma no tuvo utilidad para el Negociado, y se privó a los ciudadanos de la aplicación móvil propuesta por la compañía contratada.

[Apartados a. y b.]

Causas

Los entonces director y subdirector ejecutivos no realizaron un estudio de necesidad y viabilidad para analizar si la plataforma se ajustaba a sus requerimientos operacionales y tecnológicos, en cuanto a si la funcionalidad de las redes sociales que utilizaría la plataforma era compatible y cumplía con la reglamentación federal, y con las consideraciones de seguridad y de geolocalización de personas, requeridas en el proceso de recepción y distribución de llamadas de emergencia. Tampoco solicitaron ni examinaron propuestas adicionales para comparar y evaluar si los costos, los servicios y las condiciones presentadas por el contratista eran los más favorables para el Negociado. Además, no consideraron la participación del personal con conocimiento en sistemas para la evaluación de la propuesta presentada, ni en la contratación y el seguimiento de las tareas, ya que estos fueron los únicos que participaron en dichos procesos.

³ Este importe tiene descontado \$1,499 correspondiente al 1.5% de aportación especial por servicios profesionales, establecida en la *Ley 48-2013, Ley para Establecer una Aportación Especial por Servicios Profesionales y Consultivos; Aumentar la Proporción de Máquinas en los Casinos y Reestructurar la Distribución de Dichas Ganancias*, y \$10,400 correspondiente a una retención especial de 10% por concepto de la *Ley 66-2014, Ley Especial de Sostenibilidad Fiscal y Operacional del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*.

- b. En el derogado *Código Civil de Puerto Rico* de 1930 (*Código Civil*), vigente a la fecha de la contratación para la adquisición de licenciamiento e implementación de la plataforma Social Alert, se establecía que las cláusulas de los contratos debían interpretarse unas con las otras y que, si existían cláusulas dudosas, se debían interpretar a base del conjunto de la interpretación de todas las cláusulas. A su vez, disponía que los contratantes podían establecer los pactos, las cláusulas y las condiciones que consideraran convenientes, siempre que no fueran contrarios a las leyes ni al orden público⁴.

De acuerdo con el Tribunal Supremo, se pueden declarar nulas las cláusulas que atenten contra el buen orden del sistema jurídico, como es el caso de las cláusulas de los contratos de carácter leonino⁵.

Además, ha enfatizado que cuando la contratación involucre el uso de bienes o fondos públicos, hay que aplicar rigurosamente todas las normas pertinentes a la contratación y al desembolso de esos fondos; y se debe administrar prudentemente con el fin de proteger los intereses y el dinero del pueblo; y los intereses de orden público⁶.

Mediante el contrato se adquiriría la licencia no exclusiva de la plataforma Social Alert. Sin embargo, y conforme a la primera cláusula de este contrato, la compañía se comprometió a ofrecer los servicios técnicos de implementación de la plataforma. De acuerdo con lo establecido en el contrato, los costos de implementación por \$104,000 se realizarían luego de que el Negociado certificara que cada fase fue realizada, funcionaba y cumplía con las expectativas. En el contrato también se detallaban las siguientes fases del contrato y su costo: planificación (\$37,000), desarrollo (\$55,000), implementación (\$8,000) y adiestramientos (\$4,000).

El examen realizado sobre las disposiciones del contrato reveló que era uno mixto de ejecución de obras y servicios, en el cual consideramos que existió un desequilibrio entre las prestaciones, las contraprestaciones y los desembolsos correspondientes a los servicios de las fases contratadas. Esto, porque para adquirir una licencia de una plataforma existente o para diseñar y adaptarla a sus necesidades técnicas y operacionales, el Negociado debió exigir, en términos de implementación de la plataforma Social Alert, un producto final completamente funcional y adaptado a los sistemas existentes.

Criterios

Artículos 1207 y 1237 del *Código Civil de Puerto Rico* de 1930 e inciso dos de la quinta cláusula del contrato

Criterio

De Jesús González v. Autoridad de Carreteras., 148 D.P.R. 255, 267 y 268 (1999)

Efecto

El Negociado aceptó una cláusula que permitía que, de no tener éxito la implementación, lo único que dejaría de cobrar la compañía serían \$8,000, lo que representaba menos del 7% en comparación con los costos de la planificación y el desarrollo. **[Apartado b.]**

⁴ De acuerdo con la jurisprudencia, es el conjunto de valores que guían la existencia y el bienestar de una sociedad. De Jesús González v. Autoridad de Carreteras.

⁵ Según definido en De Jesús González v. Autoridad de Carreteras, son aquellas cláusulas que atentan contra el equilibrio en las prestaciones contractuales, que constituyen una premisa intrínseca de los contratos válidos. Estas cláusulas conceden ventajas injustificadas y son contrarias a la justicia conmutativa y a la reciprocidad de las prestaciones e interés que sirven de fundamento esencial a la legitimidad de los contratos.

⁶ De Jesús González v. Autoridad de Carreteras.

Recomendaciones de la 1 a la 3.d., y de la 4 a la 6

Sin embargo, dio paso a la firma de una cláusula leonina por \$92,000, y aprobó la facturación más costosa y ventajosa para el contratista en la etapa de planificación y desarrollo de la plataforma.

Tampoco hay evidencia del cumplimiento de la cláusula del contrato que exigía, por \$8,000, que las fases de implementación estuviesen realizadas, funcionales y cumplieran con las expectativas del contrato.

Causas: El entonces director ejecutivo no realizó un examen y análisis apropiado de los costos asociados a cada una de las fases de implementación de la plataforma, según incluidos en el contrato; y firmó un contrato que estipulaba la facturación más costosa por las primeras dos fases (planificación y desarrollo), que por la fase de implementación, la cual debió tener mayor prioridad e importancia.

[Apartado b.]

2 - Deficiencias en el procesamiento y pago de las facturas

Los contratos deben indicar de forma precisa los servicios o las obligaciones requeridos por el gobierno. Estos servicios deben estar descritos detalladamente en el texto del contrato. Además, para lograr un control fiscal, se deben establecer cuantías máximas a pagar y las formas de pago (por horas, tareas, fases terminadas o pago global a la terminación de la prestación de los servicios) en el contrato.

Las facturas presentadas para pago por las compañías contratadas deben ser específicas, desglosadas y estar acompañadas de un informe que detalle los servicios prestados. Los procedimientos que se establezcan para incurrir en gastos de fondos públicos y pagarlos deben tener los controles adecuados que impidan o dificulten la comisión de irregularidades que permitan que, de estas cometerse, se puedan fijar responsabilidades; y que garanticen la claridad y pureza en los procedimientos fiscales.

Todo jefe de dependencia es responsable de la legalidad, corrección y propiedad de las operaciones fiscales que sean necesarias para llevar a cabo sus respectivos programas. Además, toda entidad gubernamental debe pagar únicamente por servicios rendidos.

Al recibir las facturas de la compañía contratada, relacionadas con la implementación de la plataforma Social Alert, una auxiliar fiscal de la Oficina de Presupuesto y Finanzas le colocaba un sello para que el director o el subdirector ejecutivo certificaran que los servicios indicados se recibieron conforme a lo estipulado. Luego, la auxiliar fiscal colocaba otro sello de preintervención e incluía sus iniciales para proceder con el pago de las facturas.

Criterios

Artículo 3 de la G a la J, de la *Ley 237-2004*
y Artículo 4(g) de la *Ley Núm. 230*

Criterios

Artículo 2(g) de la *Ley Núm. 230*
[Apartados del b. al d.]

Artículo 3.A de la *Ley 237-2004*
[Apartados b. y c.]

En el contrato se estableció, entre otras cosas, lo siguiente:

Cláusula Tercera	La compañía se comprometió a ofrecer adiestramientos a un máximo de 25 usuarios seleccionados por el Negociado, 5 administradores de la aplicación a nivel gerencial y 5 usuarios del área de sistemas de información. [Apartado d.]
Cláusula Quinta, Inciso 2	Los costos de implementación de la plataforma Social Alert se pagarían luego de que el Negociado certificara que cada fase fue realizada, estaba funcional y cumplía con las expectativas. [Apartado b.] El Negociado se comprometió a pagar una mensualidad de \$12,750 y a obtener del contratista una factura detallada. [Apartado c.]
Cláusula Sexta	Los honorarios serían facturados progresivamente, según se adelantaran los trabajos. No se desembolsaría una cantidad mayor al 75% del total de los honorarios hasta tanto la compañía rindiera los informes finales y estos fueran aceptados por el Negociado. Se remitiría con la factura el detalle de la labor realizada. [Apartado a.]

Con los adiestramientos, los usuarios tendrían la capacidad de utilizar la plataforma a cabalidad y de adiestrar a otro personal; los administradores podrían acceder informes, enviar notificaciones a los usuarios y manejar de forma general la plataforma; y el personal de sistemas de información recibiría un adiestramiento altamente técnico, que le capacitaría para la configuración de la plataforma en cuanto al manejo de los usuarios y las funcionalidades técnicas.

Del 18 de junio de 2015 al 1 de septiembre de 2016, la compañía contratada presentó para pago 9 facturas por \$167,750. Ocho de estas fueron certificadas por el entonces subdirector y 1 por el entonces director ejecutivo. Estas fueron pagadas entre el 6 de julio de 2015 y el 26 de octubre de 2016.

El examen realizado sobre el cumplimiento de lo establecido en el contrato, las facturas y los informes de labor realizada presentados por la compañía contratada, y de los desembolsos realizados por el Negociado para la implementación de la plataforma Social Alert, reveló las siguientes deficiencias:

- a. El 12 de abril de 2016 el Negociado pagó \$54,175⁷, facturados por la compañía el 13 de noviembre de 2015, por la fase de desarrollo. Esto, a pesar de que el informe de labor realizada, certificado por el presidente

EFECTOS

El Negociado pudo haber realizado pagos por servicios que no fueron completados u ofrecidos por la compañía contratada, según estipulados en el contrato. Además, no obtuvo el beneficio esperado de los \$167,750 invertidos para la utilización de la licencia e implementación de la plataforma Social Alert.

⁷ Este importe incluye un descuento de \$825 correspondiente al 1.5% de la aportación especial establecida en la Ley 48-2013.

Causas

Los entonces director y subdirector ejecutivos no supervisaron adecuadamente las prestaciones de los servicios contratados y certificaron para pago las facturas que incumplían con lo estipulado en el contrato y en las disposiciones legales y reglamentarias mencionadas **[Apartados del a. al d.]**; y las facturas remitidas por el contratista por los servicios de implementación y las mensualidades de licenciamiento, sin que la plataforma Social Alert estuviera implementada, funcional y conforme a lo estipulado en el contrato. **[Apartados b. y c.]**

de la compañía el 20 de noviembre de 2015, no incluía detalles de la programación realizada para convertir la plataforma Social Alert en el producto funcional necesario para las operaciones, ni la aceptación del Negociado. El informe incluía un documento que presentaba imágenes de la página *Web*, la aplicación móvil y el Portal Administrativo.

- b. Ese mismo día el Negociado pagó \$7,880⁸ por la fase de implementación⁹. Esto, aun cuando a diciembre de 2016, la plataforma quedó en etapa de prueba y no se había implementado, por lo que no estaba en funcionamiento. **[Véase el Hallazgo 1]**
- c. Se realizaron pagos por servicios mensuales por \$12,750 aun cuando la plataforma estuvo en etapa de prueba y nunca en funcionamiento¹⁰, según se indica:
 - 1) Del 20 de julio al 26 de octubre de 2016, el Negociado pagó \$57,450¹¹ por 5 facturas presentadas por la compañía contratada, entre el 1 de mayo y el 1 de septiembre de 2016, correspondientes a 5 meses de licenciamiento de la plataforma Social Alert. Estas fueron pagadas a pesar de que la plataforma estuvo en etapa de prueba y nunca estuvo en funcionamiento, por lo que no podía utilizarse.
 - 2) Las facturas no indicaban el período específico al que correspondía el licenciamiento.
- d. El 6 de julio de 2016 el Negociado pagó \$3,546¹², correspondiente al costo total de los \$4,000 facturados por la compañía el 13 de abril de 2016¹³ por concepto de adiestramientos. Sin embargo, encontramos que el personal de sistemas de información participó de adiestramientos que no resultaron ser técnicos, según estipulado en el contrato; y que durante estos no se ofreció una demostración del producto, sino una presentación en Power Point.

⁸ Este importe incluye un descuento de \$120 correspondiente al 1.5% de la aportación especial establecida en la *Ley 48-2013*.

⁹ Correspondientes al costo total de los \$8,000 facturados por la compañía el 13 de noviembre de 2015.

¹⁰ Se habían pagado \$98,401 correspondientes a los \$104,000 facturados menos las retenciones por \$4,100 y \$1,499, relacionadas con el 10% establecido en la *Ley 66-2014* y el 1.5% en la *Ley 48-2013*.

¹¹ Este importe corresponde a los \$63,750 facturados por los cinco meses de licenciamiento, menos \$6,300 retenidos por concepto del 10% de la *Ley 66-2014*, en las facturas presentadas para pago por los servicios de implementación del proyecto.

¹² Este importe incluye un descuento de \$400, o el 10% de los \$4,000 facturados, por concepto de la retención especial de la *Ley 66-2014*, más un descuento de \$54, o el 1.5% del importe neto luego de la retención del 10%, por concepto de la aportación especial de la *Ley 48-2013*.

¹³ Inicialmente presentó una factura el 18 de marzo de 2016, cuando aún no se había completado el adiestramiento ofrecido el 12 de abril de 2016.

Entre el 22 de abril y el 12 de junio de 2021, realizamos una encuesta¹⁴ a 24 participantes que tomaron estos adiestramientos.¹⁵ De estos, 16 indicaron lo siguiente:

- El adiestramiento no cumplió con sus expectativas, porque no se les explicó el uso de la plataforma, sino que fue la presentación de una idea.
- La plataforma Social Alert presentada en los adiestramientos no se percibió útil y requeriría que los telecomunicadores del centro de recepción de llamadas realizaran pasos adicionales para localizar a la persona que estaba en una emergencia.

**Recomendaciones 1, 2, 3.e. y
de la 5 a la 7**

Recomendaciones

Al secretario de Justicia

1. Proveer asesoramiento al Negociado para que realice las acciones de recobro que correspondan. **[Hallazgos 1 y 2]**

Al secretario de Seguridad Pública

2. Ver que el comisionado cumpla con las recomendaciones de este *Informe*. **[Hallazgos 1 y 2]**

Al comisionado del Negociado de Sistemas de Emergencia 9-1-1

3. Establecer la normativa o las directrices necesarias para asegurarse de que, para futuros proyectos relacionados con la adquisición, el desarrollo o la implementación de nuevos sistemas de información computadorizados, se considere lo siguiente:
 - a. Realizar, previo al otorgamiento de los contratos, un análisis que contemple, entre otras cosas, las necesidades de tecnología, las particularidades operacionales y la infraestructura del Negociado, así como los recursos y costos necesarios para lograr la implementación exitosa del proyecto tecnológico. **[Hallazgo 1-a.]**
 - b. Utilizar el resultado de este análisis para documentar el estudio de necesidad y viabilidad y preparar la solicitud de propuesta. Esto, con el fin de requerir y evaluar ofertas de diversos proponentes, que permitan identificar el alcance y los costos de los servicios a ser contratados, y obtener los mejores precios y condiciones. **[Hallazgo 1-a.]** El análisis de los costos debe incluir la evaluación de los establecidos para cada una de las fases del proyecto y su impacto en la efectividad y el logro de la implementación de este. **[Hallazgo 1-b.]**
 - c. Cumplir con las directrices establecidas en la *Orden Administrativa PRITS-2021-001*, aprobada el 12 de abril de 2021 por el entonces principal ejecutivo de innovación e información del Gobierno y director ejecutivo del Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS). En esta se indican las nuevas directrices que rigen la evaluación, autorización, adquisición e implementación de transacciones y proyectos cubiertos bajo la *Ley 75-2019, Ley de la Puerto Rico Innovation and Technology Service*. **[Hallazgo 1-a.]**
 - d. Asignar a personal de la OSI y a cualquier otro con conocimiento en sistemas de información, para participar en los procesos de evaluación de propuestas, contratación y seguimiento de las tareas contratadas y las fases a implementar. Esto, para asegurar que las tareas contratadas sean completadas según lo estipulado en el contrato. **[Hallazgo 1-a.]**

¹⁴ Ver la metodología de encuesta en el **ANEJO 1**.

¹⁵ Estos eran 16 telecomunicadores del grupo de adiestramiento a representantes; y 7 supervisores y 1 gerente del grupo de adiestramiento a usuarios gerenciales.

- e. Designar personal del Negociado con conocimiento en sistemas de información para verificar y certificar los trabajos facturados por las compañías contratadas. Esto, para asegurar que los pagos realizados por el Negociado correspondan a servicios prestados y completados, según establecidos en las propuestas y los contratos. **[Hallazgo 2]**
4. Asegurarse de que, para futuras contrataciones de servicios relacionados con la adquisición, el desarrollo o la implementación de sistemas de información computadorizados, se incluyan cláusulas que permitan mantener un equilibrio entre las prestaciones y los desembolsos correspondientes a los servicios de las fases contratadas. Esto, para poder obtener un producto final completamente funcional y adaptado a los sistemas existentes en el Negociado, con el fin de proteger los intereses y el dinero del pueblo. **[Hallazgo 1-b.]**
5. Realizar las acciones de recobro que correspondan para recuperar los pagos por \$8,000 y \$63,750, relacionados con los servicios de implementación y de licenciamiento. **[Hallazgo 2-b. y c.]**
6. Evaluar las situaciones comentadas en los **Hallazgos 1 y 2**, y determinar si procede realizar un recobro de los \$96,000 pagados al contratista por las fases de desarrollo, planificación y adiestramientos.
7. Asegurarse de que, para futuros proyectos tecnológicos, el personal designado para certificar los trabajos y las facturas de las compañías contratadas verifique que se reciban los servicios según contratados. Además, de que, antes de pagar la totalidad de los costos acordados, los proyectos estén funcionales y cumplan con las expectativas y los mejores intereses del Negociado. **[Hallazgos 1 y 2]**

Información sobre la unidad auditada

El Sistema de Emergencia 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 Negociado¹⁶, 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.

Mediante la *Ley 20-2017*, se creó el Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico (Departamento) y el Negociado. Este dirige y administra el sistema 9-1-1 y la distribución de las llamadas a otras agencias u otros proveedores de servicios de emergencias. Esta *Ley* también creó los puestos de secretario de Seguridad Pública y de comisionado del Negociado¹⁷. Ambos cargos son nombrados por el gobernador, con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico. Las

operaciones diarias del Negociado están a cargo del comisionado.

Para realizar sus funciones, el Negociado cuenta con las oficinas del comisionado, Administración, Asuntos Legales y Laborales, Auditoría, Comunicación y Educación Pública,

Control de Calidad, Presupuesto y Finanzas, Recursos Humanos, y Sistemas de Información. Además, cuenta con el Centro de Recepción de Llamadas.

La OSI cuenta con 1 directora, 1 administrador de base de datos, 1 estadístico y 2 oficinistas. Esta Oficina es responsable de dirigir, administrar, planificar y supervisar los trabajos de sistemas de información, estadísticas y calidad de los informes relacionados con la atención de llamadas del servicio de emergencia 9-1-1. Su función principal es brindar apoyo directo al Centro de Recepción de Llamadas en las necesidades o soluciones de situaciones relacionadas con el sistema de atención de llamadas 9-1-1 (Power911), sistema crítico para la operación principal del Negociado.

La OSI también es responsable de la red de área amplia (WAN, por sus siglas en inglés) del Negociado, la cual

¹⁶ Mediante la *Ley 20-2017, Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico*, según enmendada, se derogó la *Ley 144-1994*, y la Junta se denominó como el Negociado.

¹⁷ Antes de la derogación de la *Ley 144-1994*, la entidad contaba con un director ejecutivo.

interconecta 36 servidores físicos y 23 virtuales, entre otra infraestructura tecnológica. Al 17 de noviembre de 2020, el Negociado mantenía en producción 24 sistemas, entre los que estaba el sistema de contabilidad Peachtree, el cual se utilizaba para el pago a los proveedores de equipos y servicios adquiridos o contratados.

Los recursos para financiar las actividades operacionales del Negociado provienen de los cargos que se hacen a cada línea de los abonados telefónicos¹⁸. La distribución¹⁹ y el uso de los fondos recaudados por concepto de los cargos a los abonados se rige por lo establecido en el Artículo 4.06 de la *Ley 20-2017*. A la fecha de las transacciones examinadas, la distribución²⁰ de estos ingresos se regía por el Artículo 6 de la *Ley 144-1994*. Esto incluía, la reserva para contingencias y la reserva para la expansión de servicios y el remplazo de equipos y sistemas. Ambas reservas aportaban recursos al Fondo de Mecanización.²¹ En el año fiscal 2014-15, tenía un balance de \$3,673,857 proveniente de sobrantes del año fiscal anterior.

El presupuesto aprobado para los años fiscales del 2018-19 al 2020-21 ascendió a \$20,871,000, \$20,579,000, y \$21,760,000, respectivamente.

El **ANEJO 2** contiene una relación de los funcionarios principales del Negociado que actuaron durante el período auditado.

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. Esta página provee información acerca de los servicios que presta el Negociado.

Comunicación con la gerencia

Mediante correos electrónicos del 9 de febrero de 2023, remitimos lo siguiente:

- el borrador de este *Informe* para comentarios del Hon. Alexis Torres Ríos, secretario de Seguridad Pública; y del Sr. Manuel González Azcuy, comisionado;
- el borrador de los hallazgos de este *Informe* para comentarios del Sr. Juan G. Morales Vargas, ex director ejecutivo; y del Sr. Oscar Nazario Segarra, ex director ejecutivo interino.

El comisionado contestó mediante carta del 16 de febrero e indicó lo siguiente:

Informamos que el Negociado está de acuerdo con los Hallazgos del Informe y nos acogemos a las Recomendaciones contenidos en el Informe. [sic]

Reiteramos nuestro compromiso en proteger adecuadamente los intereses del Negociado, así como, en el cumplimiento con las disposiciones y los propósitos de la Ley 75-2019, según enmendada, conocida como la “Ley de la Puerto Rico Innovation and Technology Service” (PRITS). Dicha Ley requiere al Oficial Principal de Informática evaluar todo contrato de servicios relativo a las tecnologías de información y comunicación a ser suscrito previo a que se le remita el contrato a la PRITS para su consecuente revisión y análisis,

¹⁸ El Artículo 4.05 de la *Ley 20-2017*, según enmendada, establece las disposiciones relacionadas con los cargos a los abonados telefónicos.

¹⁹ Esto es, no menos de un 55% para las operaciones regulares del Negociado; no menos de un 25% para el pago de servicios prestados por compañías públicas o privadas, activadas a través del 9-1-1 para brindar servicio de ambulancias y acuerdos colaborativos con los municipios; no más de un 10% para la reserva de contingencia; y no más de un 10% para expansión de servicios y remplazo de equipos y sistemas.

²⁰ Esto era, no menos de un 40% para el pago de servicios prestados por compañías públicas o privadas, activadas a través del 9-1-1 para brindar servicio de ambulancias y acuerdos colaborativos con los municipios; no menos de un 33% para las operaciones regulares del Negociado; no más de un 15% para la reserva de contingencia; no más de un 10% para expansión de servicios y remplazo de equipos y sistemas; y no más de un 2% por costos de facturación y cobro de cargos de las compañías telefónicas.

²¹ Se utiliza para cubrir costos de tecnología, mayores a lo asignado en el presupuesto anual, en caso de una situación imprevista, para mejorar los servicios.

conforme a las disposiciones legales y regulaciones de la PRITS, para adquisición de bienes y/o servicios de naturaleza tecnológica para cada contrato de tecnología. [sic].

El ex director ejecutivo contestó mediante carta del 23 de febrero e indicó lo siguiente:

Como debe ser de su conocimiento ya han transcurrido más de seis (6) años de mi salida como Director Ejecutivo del Sistema de Emergencias 9-1-1 y no cuento con los elementos para poder contestarles por no tener acceso a la información que tiene y custodia el personal de la agencia. [sic]

Agradezco la deferencia de remitir el correspondiente borrador.

El secretario de Seguridad Pública y el ex director ejecutivo interino no contestaron.

Control interno

La gerencia del 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 deficiencias de control interno 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 6 de mayo de 2015 al 30 de junio de 2021. En algunos aspectos examinamos transacciones 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 tecnología de información. 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 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 exfuncionarios y empleados; inspecciones físicas; exámenes y análisis de informes y de documentos generados por la entidad auditada o por fuentes externas; pruebas y análisis de procedimientos de control interno y de otros procesos; y confirmaciones de información pertinente.

Al realizar esta auditoría, utilizamos la *Ley-237-2004*, las políticas incluidas en la *Carta Circular 77-05*²² y las cláusulas del contrato. Para las áreas que no estaban consideradas en la reglamentación mencionada, utilizamos como mejor práctica la *Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, Ley de Contabilidad de Gobierno de Puerto Rico*, según enmendada. Aunque al Negociado no se le requiere cumplir con dicha *Ley*, entendemos que esta representa la política pública respecto al control y la contabilidad de los fondos públicos.

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

²² Mediante la *Carta Circular 80-06* del 30 de junio de 2006, la OGP añadió la *Política TIG-013, Marco Referencial de Adquisición Tecnológica Gubernamental*, a la *Carta Circular 77-05*.

Además, evaluamos la confiabilidad del archivo de datos “Check Register”, obtenido del sistema Sage 50 (Peachtree), donde se registran y procesan los pagos a los proveedores, realizados mediante cheque o transacción electrónica (EFT), entre otros. 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 efecto de este *Informe*.

Anejo 1 - Metodología utilizada para la encuesta

La fase de adiestramientos contratada por el Negociado tenía como fin²³ que los usuarios adquirieran la capacidad de utilizar la plataforma a cabalidad, y adiestrar a otro personal y que los administradores accedieran a informes, enviaran notificaciones a los usuarios y aprendieran a manejar de forma general la plataforma. Para evaluar la efectividad de la labor rendida en dicha fase, diseñamos y administramos una encuesta basada en preguntas relacionadas con los adiestramientos ofrecidos para la implementación de la plataforma Social Alert.

En general, la encuesta preguntó a los funcionarios del Negociado sobre el uso, la utilidad y el funcionamiento percibidos por los encuestados sobre la plataforma, según se indica:

- Confirmamos su participación en el adiestramiento.
- Confirmamos si utilizaron la plataforma.
- Confirmamos si percibieron que la aplicación estuvo en funcionamiento.
- Evaluamos la utilidad percibida sobre el adiestramiento tomado y de la plataforma a utilizar.
- Preguntamos a los seis supervisores encuestados si tuvieron acceso a informes producidos por la plataforma.

Recibimos los cuestionarios contestados por 24 de 25²⁴ empleados encuestados del Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1, cuyos nombres estaban incluidos en las hojas de asistencia de los adiestramientos y que sirvieron como evidencia de la labor rendida, relacionada con esta fase de la implementación. Sin embargo, no todos los encuestados proporcionaron respuestas a cada pregunta. No verificamos independientemente los datos proporcionados que fueron reportados por los encuestados. La encuesta se administró el 16 de abril de 2021 y recibimos las respuestas entre el 22 de abril y el 12 de junio de 2021.

En el desarrollo del cuestionario tomamos medidas para garantizar la precisión y confiabilidad de las respuestas, esto, para asegurar que las preguntas fueran claras, exhaustivas e imparciales, y para minimizar la carga que el cuestionario impuso a los encuestados.

²³ La efectividad de los adiestramientos provistos al personal técnico fue evaluada mediante entrevistas realizadas a este personal y el examen del *Informe de la Aplicación*, preparado por la directora de la OSI.

²⁴ Seleccionamos estos empleados de los 80 nombres registrados en las hojas de asistencia de los adiestramientos ofrecidos.

Anejo 2 - Funcionarios principales de la entidad durante el período auditado

NOMBRE	PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Hon. Alexis Torres Ríos	Secretario	1 ene. 21	30 jun. 21
Sr. Pedro J. Janer Román	"	20 dic. 19	31 dic. 20
Sr. Elmer I. Román González	"	1 may. 19	19 dic. 19
Sr. Héctor M. Pesquera López	" ²⁵	10 may. 17	30 abr. 19
Sr. Manuel González Azcuy	Comisionado	2 ene. 21	30 jun. 21
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 ²⁶	16 ene. 18	16 mar. 18
Sr. Héctor A. Torres Calderón	Director Ejecutivo ²⁷	30 ene. 17	30 nov. 17
Lcda. Gipsy M. Ramos Báez	Directora Ejecutiva Interina	24 dic. 16	29 ene. 17
Sr. Oscar Nazario Segarra	Director Ejecutivo Interino ²⁸	3 nov. 16	23 dic. 16
Sr. Juan G. Morales Vargas	Director Ejecutivo	6 may. 15	11 nov. 16
Sra. Zulaillet Rivera Avilés	Subcomisionada ²⁹	26 nov. 18	31 dic. 20
Lcdo. José A. García García	Subdirector Ejecutivo	1 ene. 17	16 ene. 18
Lcda. Gipsy M. Ramos Báez	Subdirectora Ejecutiva ³⁰	29 nov. 16	23 dic. 16
Sr. Raymond Castillo Sostre	Subdirector Ejecutivo	6 may. 15	30 sep. 15

²⁵ Mediante la *Ley 20-2017* se creó el Departamento de Seguridad Pública y el puesto de secretario de Seguridad Pública.

²⁶ Este puesto estuvo vacante del 1 de diciembre de 2017 al 15 de enero de 2018.

²⁷ El 7 de octubre de 2017 entró en vigor la *Ley 20-2017*, por lo que el director ejecutivo pasó a ser comisionado.

²⁸ El 3 de noviembre de 2016 se le designó director ejecutivo interino al señor Nazario Segarra; puesto que ocupó previo y posterior a la renuncia del señor Morales Vargas.

²⁹ Este puesto estuvo vacante del 20 de enero al 25 de noviembre de 2018, y del 1 de enero al 30 de junio de 2021.

³⁰ Este puesto estuvo vacante del 1 de octubre de 2015 al 28 de noviembre de 2016.



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

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  ocpr@ocpr.gov.pr

SÍGANOS

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

