

**INFORME DE AUDITORÍA DA-21-10**

26 de enero de 2021

**Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico**

**Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas**

**de Puerto Rico**

(Unidad 1521 - Auditoría 14382)

Período auditado: 1 de enero de 2016 al 30 de noviembre de 2019



**CONTENIDO**

	<b>Página</b>
<b>OBJETIVOS DE AUDITORÍA .....</b>	<b>2</b>
<b>CONTENIDO DEL INFORME.....</b>	<b>3</b>
<b>ALCANCE Y METODOLOGÍA.....</b>	<b>3</b>
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA .....</b>	<b>5</b>
<b>COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA.....</b>	<b>6</b>
<b>CONTROL INTERNO.....</b>	<b>7</b>
<b>OPINIÓN Y HALLAZGOS.....</b>	<b>8</b>
1 - Incumplimiento de ley relacionado con la remisión de informes anuales .....	8
2 - Falta de reglamentación relacionada con las operaciones de facturación y cobro de los servicios prestados y otras deficiencias relacionadas .....	9
3 - Incumplimiento de la reglamentación relacionado con los requisitos que deben tener los técnicos de emergencias médicas y los despachadores del Negociado .....	12
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>17</b>
<b>APROBACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>ANEJO - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD DURANTE EL PERÍODO AUDITADO .....</b>	<b>19</b>

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

26 de enero de 2021

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

Incluimos los resultados de la auditoría de cumplimiento que realizamos del Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico (Negociado) adscrito al Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico (Departamento). Hicimos la misma a base 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*.

---

**OBJETIVOS DE  
AUDITORÍA**

**Objetivo general**

Determinar si las operaciones fiscales del Negociado se efectuaron de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables.

**Objetivos específicos**

1. Evaluar si los paramédicos que atendieron pacientes contaban con las licencias y cualificaciones requeridas para ejercer la profesión; si las ambulancias cumplían con los criterios para su uso; y si los servicios prestados fueron facturados y cobrados, según se dispone en el *Manual de Procedimientos Operacionales*, aprobado el 30 de octubre de 2012<sup>1</sup>.
2. Verificar si el tiempo transcurrido en la atención de los incidentes registrados en el sistema Computer Aid Dispatch (CAD) cumplen con los parámetros de tiempo indicados en el Flujograma de Despacho del Negociado.

---

<sup>1</sup> Manual aprobado por el director ejecutivo del entonces Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico.

3. Examinar si las operaciones relacionadas con la contratación de servicios facturados a planes médicos y pacientes, en lo concerniente a la formalización, se efectuaron de acuerdo con 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*, entre otros.
4. Determinar si los recaudos por concepto de servicios prestados a pacientes, por prácticas a estudiantes de paramédica y por cursos de educación continua, se efectuaron de acuerdo con el *Reglamento 25, Recaudación, Depósito, Control y Contabilidad de Fondos Públicos Recaudados por Recaudadores Oficiales o Sustitutos y sus Auxiliares*, aprobado el 31 de enero de 2012 por el entonces secretario de Hacienda.

---

**CONTENIDO DEL  
INFORME**

Este *Informe* contiene el resultado del examen que realizamos de los objetivos indicados. El mismo está disponible en nuestra página en Internet: [www.ocpr.gov.pr](http://www.ocpr.gov.pr).

---

**ALCANCE Y  
METODOLOGÍA**

La auditoría cubrió del 1 de enero de 2016 al 30 de noviembre de 2019. 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 empleados; 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; y confirmaciones de 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 CAD, que contiene información relacionada con los servicios médicos de emergencia que presta el Negociado<sup>2</sup>. Como parte de dicha evaluación, entrevistamos a los funcionarios con conocimiento del sistema y de los datos, y realizamos pruebas electrónicas para detectar errores evidentes de precisión e integridad. Nuestras pruebas electrónicas detectaron errores relacionados con la fecha y la hora en que los servicios médicos de emergencia fueron solicitados y prestados<sup>3</sup>. Mediante entrevista, obtuvimos las posibles razones para los errores detectados. No obstante, determinamos no utilizar dichos datos. Para atender nuestro objetivo de auditoría, revisamos la documentación e información existente sobre los datos correctos y el sistema que los produjo. En consecuencia, consideramos que los datos examinados eran suficientemente confiables para propósitos de este *Informe*.

Además, evaluamos la confiabilidad de los datos obtenidos del *Sistema de Ingresos y Recaudos Área del Tesoro (SIRAT)*, del Departamento de Hacienda que contiene, entre otras cosas: las transacciones relacionadas con las recaudaciones del Negociado. Como parte de la 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. En consecuencia, determinamos que los datos eran suficientemente confiables para este *Informe*.

---

<sup>2</sup> Entre otra información, obtuvimos la siguiente: nombre del paciente; gestiones realizadas para atenderlo; y fecha y hora del recibo de la llamada de solicitud de servicios, del despacho de la ambulancia y de la llegada al lugar de la emergencia.

<sup>3</sup> Estos representan el 19% de los datos.

---

**INFORMACIÓN SOBRE  
LA UNIDAD AUDITADA**

Mediante la *Ley 539-2004, Ley del Cuerpo de Emergencias Médicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*, según enmendada, se creó el Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico, adscrito al Departamento de Salud del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, con autonomía fiscal y administrativa. Su función es garantizarle a la ciudadanía en general un servicio de óptima calidad cuando, de forma no prevista, necesiten primeros auxilios, cuidado médico prehospitario y transportación a una instalación médica hospitalaria adecuada, para preservar su salud o disminuir un daño o incapacidad permanente que pueda surgir como consecuencia de una enfermedad o un accidente.

El 10 de abril de 2017 se aprobó la *Ley 20-2017, Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico*<sup>4</sup>, según enmendada, con el fin de crear un nuevo sistema integrado por todos los componentes que administran la seguridad pública en Puerto Rico. Mediante dicha *Ley*, se derogó la *Ley 539-2004* y se creó el Negociado, adscrito al Departamento de Seguridad Pública. Con estos cambios se persigue lograr ahorros y eficiencias, y mejorar los servicios que recibe la ciudadanía, entre otras cosas. Para prestar los servicios, el Negociado cuenta con cuatro centros de despacho<sup>5</sup>, 9 zonas geográficas y 58 ubicaciones<sup>6</sup> a través de toda la Isla, las cuales disponen de ambulancias con equipos de emergencias para prestar los servicios a los ciudadanos que lo soliciten. El servicio es prestado por técnicos de emergencias médicas asesorados por médicos contratados (controles médicos<sup>7</sup>). Estos asisten a los técnicos a través del sistema de comunicación de las ambulancias o de los teléfonos celulares. El Negociado es dirigido por un comisionado

---

<sup>4</sup> En virtud de esta *Ley*, se crearon 6 negociados adicionales: Negociado de la Policía de Puerto Rico; Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico; Negociado de Ciencias Forenses de Puerto Rico; Negociado de Sistemas de Emergencia 9-1-1; Negociado para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres; y el Negociado de Investigaciones Especiales de Puerto Rico.

<sup>5</sup> Centro donde se reciben las llamadas del Sistema 9-1-1.

<sup>6</sup> Oficina asignada por municipios o sectores en las cuales se asigna un área para los empleados, el supervisor, almacenamiento y estacionamiento para las ambulancias.

<sup>7</sup> Los controles médicos son la asesoría que le brindan los médicos contratados por el Negociado a los paramédicos y determinan cuál medicamento se le administrará al paciente o si es necesario activar la ambulancia aérea.

nombrado por el gobernador, con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico.

Para realizar sus funciones, el Negociado cuenta con las oficinas del Comisionado, de Asesoramiento Legal, de Finanzas y Presupuesto, de Administración, de Tecnología de Información, Recursos Humanos y Relaciones Laborales; y con las áreas de Operaciones y Despacho de Comunicaciones.

El presupuesto asignado del Negociado proviene de resoluciones conjuntas de Fondo General del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, fondos especiales estatales y otros ingresos. Para los años fiscales del 2015-16 al 2018-19, el Negociado contó con recursos por \$116,028,301 y realizó desembolsos por \$115,526,154, para un saldo de \$502,147.

El **ANEJO** contiene una relación de los funcionarios principales 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.cempr.pr.gov](http://www.cempr.pr.gov). Esta página provee información acerca de los servicios que presta dicha entidad.

---

## COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA

Las situaciones determinadas durante la auditoría fueron remitidas al Lcdo. Guillermo Torruella Farinacci, comisionado, mediante cartas del 5 de septiembre y 7 de noviembre de 2019. En las referidas cartas se incluyeron anejos con detalles sobre las situaciones comentadas.

El comisionado remitió sus comentarios mediante cartas del 26 de septiembre y 15 de noviembre de 2019, y estos fueron considerados al redactar el borrador de este *Informe*.

Mediante correos electrónicos del 7 de octubre de 2020, remitimos el borrador de este *Informe* para comentarios del Sr. Pedro J. Janer Román, secretario, y del comisionado; y el borrador de los **hallazgos** de este *Informe* para comentarios de los señores Héctor M. Pesquera López y Elmer L. Román González, exsecretarios.

El 24 de octubre de 2020 recibimos los comentarios del exsecretario Román González e indicó lo siguiente:

Confirmando recibo del reporte y certifico que no tengo comentarios substantivos. Aunque la mayoría de los eventos ocurrieron durante el 2017-18, antes del periodo de 1 de mayo - 20 de diciembre de 2019 donde ejercí como Secretario del Departamento de Seguridad Pública, argumento que tomamos cartas en el asunto para rectificar la mayor parte de las deficiencias identificadas. Queda en evaluar si las medidas que se tomaron se implementaron tras mi partida del DSP. [sic]

El 29 de octubre de 2020 el comisionado remitió sus comentarios. Estos se consideraron en la redacción final de este *Informe* y algunos de estos se incluyeron en los **hallazgos**.

El secretario y el exsecretario Pesquera López 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 los **hallazgos 2 y 3** se comentan las deficiencias de controles internos significativas, dentro del contexto de los objetivos de nuestra auditoría, identificadas a base del trabajo realizado. Además, en el **Hallazgo 1** se comentan otras deficiencias relacionadas con los informes anuales del Negociado, las cuales no son significativas para los objetivos de auditoría, pero merecen que se tomen medidas correctivas.

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.

---

**OPINIÓN Y  
HALLAZGOS****Opinión cualificada**

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones fiscales del Negociado objeto de este *Informe* se realizaron, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables; excepto por los **hallazgos del 1 al 3**, que se comentan a continuación.

**Hallazgo 1 - Incumplimiento de ley relacionado con la remisión de informes anuales****Situación**

- a. El comisionado tiene la responsabilidad de rendir un informe anual al gobernador de Puerto Rico, al secretario de Seguridad Pública y a la Asamblea Legislativa<sup>8</sup>. El mismo debe contener las actividades llevadas a cabo durante el año anterior, con las estadísticas que correspondan.

El examen realizado sobre el cumplimiento de dicha disposición reveló que no rindieron los informes anuales del 2016 al 2018. Mediante carta del 17 de mayo de 2019, el comisionado nos certificó que, según se desprende de los registros del Negociado, para dichos años no se habían rendido informes anuales, según requeridos por *Ley*.

**Criterio**

La situación comentada es contraria a lo dispuesto en el Artículo 7.06(f) de la *Ley 20-2017*.

**Efecto**

La situación comentada le impidió a los entonces gobernador y secretario de Seguridad Pública, y a la entonces Asamblea Legislativa contar con la información necesaria para conocer las gestiones realizadas por el Negociado y poder evaluar, entre otras cosas, si la agencia cumplió con su responsabilidad

---

<sup>8</sup> El Artículo 8.h de la *Ley 539-2004* contenía una disposición similar, aplicable al director ejecutivo del entonces Cuerpo de Emergencias Médicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

de garantizarle a la ciudadanía en general un servicio de óptima calidad cuando solicitaron los servicios durante el período mencionado.

### **Causas**

La situación comentada se atribuye a que los funcionarios que se desempeñaron como director ejecutivo del entonces Cuerpo de Emergencias Médicas del 2016 y 2017 se apartaron de la disposición citada. Respecto al informe anual del 2018, por error involuntario del comisionado, no fue remitido, a pesar de haberse preparado un borrador del mismo.

### **Comentarios de la Gerencia**

El comisionado indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

[...] Durante el año 2019, se realizó el informe anual en el cual se incluyó, entre otras cosas, la información financiera sobre el resultado de las operaciones fiscales e información sobre las actividades realizadas por las distintas áreas en que está estructurado el Negociado para cumplir su misión.

Actualmente, nos encontramos próximos a someter el informe correspondiente al año 2020, y se han impartido instrucciones para que se cumplan con las disposiciones legales referentes a la preparación y el envío de los informes anuales al Gobernador, a la Asamblea Legislativa y al Secretario del Departamento de Seguridad Pública. [sic].

**Véanse las recomendaciones 1 y 2.**

### **Hallazgo 2 - Falta de reglamentación relacionada con las operaciones de facturación y cobro de los servicios prestados y otras deficiencias relacionadas**

#### **Situaciones**

- a. El comisionado está facultado por Ley para aprobar y promulgar la reglamentación interna necesaria para que el Negociado cumpla con sus funciones, entre estos, los servicios médicos. El Negociado presta servicios de salud a los ciudadanos que lo solicitan. Entre estos, ofrece servicios médicos prehospituarios, transporta los pacientes a instalaciones médicas adecuadas y brinda los primeros auxilios necesarios para preservar la salud. Los costos de los servicios son cubiertos por los seguros médicos de los ciudadanos que cuentan con ellos. En los casos de los ciudadanos que no tienen seguro médico o el mismo no cubre los

servicios, se les factura directamente. A esto se le conoce como pago directo.

En la *Ley Núm. 230, Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico*, según enmendada, se establece, entre otras cosas, que la contabilidad del gobierno de Puerto Rico debe reflejar claramente los resultados de sus operaciones financieras, proveer la información financiera necesaria para la administración de las operaciones gubernamentales y para la preparación y ejecución del presupuesto, y constituir un control efectivo sobre los ingresos, los desembolsos, los fondos, la propiedad y otros activos del gobierno. Como medida de control interno, las agencias gubernamentales deben contar con un registro de las cuentas por cobrar.

El 1 de agosto de 2018 el Negociado contrató los servicios de una compañía privada para que realizara la facturación y el cobro de los servicios prestados a los ciudadanos. La compañía contratada recibe un porcentaje de los cobros realizados. Los pagos de las aseguradoras y de los ciudadanos son recibidos en el Negociado, y la recaudadora oficial emite los recibos y efectúa los depósitos correspondientes. Estas operaciones son supervisadas por la directora interina de la Oficina de Finanzas y Presupuesto, quien le responde al director de la Oficina de Administración. Al 30 de junio de 2019, el Negociado tenía cuentas por cobrar ascendentes a \$1,983,786.

Examinamos los controles relacionados con las cuentas por cobrar y determinamos lo siguiente:

- 1) Al 30 de junio de 2019, el comisionado no había promulgado reglamentación interna para regir las operaciones relacionadas con la facturación y el cobro de los servicios prestados por el Negociado.
- 2) La Oficina de Finanzas y Presupuesto no mantenía un subsidiario de las cuentas por cobrar. Para obtener información de las cuentas por cobrar, el Negociado debía solicitarle la información a la compañía privada. En el Negociado se limitaban a archivar los documentos justificantes de la facturación, luego de que la empresa se los devolvía.

### **Criterios**

La situación comentada en el **apartado a.1)** es contraria a lo que se establece en el Artículo 7.05(c) de la *Ley 20-2017*.

Lo comentado en el **apartado a.2)** es contrario a lo establecido en el Artículo X-G del *Reglamento Núm. 44, Deudas no Contributivas Existentes a favor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*, aprobado el 21 de agosto de 2008 por el entonces secretario de Hacienda. Además, es contrario a lo dispuesto en el Artículo 2(b) de la *Ley Núm. 230* según enmendada.

### **Efectos**

La situación comentada en el **apartado a.1)** le impide al personal de la Oficina de Presupuesto y Finanzas contar con reglamentación que le sirva de guía para supervisar las operaciones relacionadas con la facturación, el cobro y el control de las cuentas por cobrar que son efectuadas por la compañía privada.

Lo comentado en el **apartado a.2)** impide realizar una conciliación del importe de las cuentas por cobrar que informa la compañía contratada contra los registros del Negociado. Además, no permite al Negociado asegurarse de que todos los cobros realizados por el contratista sean remitidos a la agencia.

### **Causas**

La situación comentada en el **apartado a.1)** obedece a que el comisionado no cumplió con su responsabilidad de promulgar el reglamento para regir las operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar. El comisionado interpreta que la *Ley 20-2017* no le da facultad de reglamentar la facturación y el cobro de los servicios prestados. No obstante, este indicó haber enviado un borrador del reglamento al área legal del Departamento.

Lo comentado en el **apartado a.2)** se atribuye, en parte, a que el Negociado no contaba con reglamentación relacionada con las cuentas por cobrar. Además, la directora interina de la Oficina de Finanzas y Presupuesto no mantenía un registro interno de las cuentas por cobrar que reflejara los resultados de las operaciones financieras y que proveyera información financiera necesaria para la administración de las operaciones del Negociado. El director de la Oficina de Administración no supervisó adecuadamente las operaciones relacionadas con el registro de las cuentas por cobrar.

### **Comentarios de la Gerencia**

El comisionado indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

El Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas es uno de los componentes del DSP, por lo que todos los reglamentos se encuentran bajo evaluación y creación del DSP. Entendemos que próximamente se estará trabajando con un reglamento para regir las operaciones relacionadas con la facturación y el cobro de los servicios prestados por el Negociado, ya que actualmente en el Negociado existe un borrador de reglamento que no había sido aprobado. [sic]

Queremos destacar que tan pronto asumimos la dirección del Negociado, comprendimos la importancia de contar con este reglamento, razón por la cual referimos inmediatamente al área legal del DSP el borrador existente para su evaluación y aprobación. [sic] [**Apartado a.1)**]

Durante el mes de noviembre de 2016, la Oficina de servicios de Medicare & Medicaid, canceló el número de proveedor del Negociado, debido a que se alegó que el negociado había facturado varios servicios de transportación a pacientes que habían fallecido con anterioridad a la fecha en que se ofrecieron los mismos. La cancelación del número de proveedor constituyó un impedimento para que se pudiese facturar a los planes médicos por los servicios brindados. [...] [sic]

Actualmente el Negociado cuenta con un número de proveedor y se encuentra en gestiones de cobro para allegar esos fondos.

[...]

Tomando en consideración las recomendaciones realizadas por su oficina, he impartido instrucciones al Director de la Oficina de Administración para que se cree un registro de cuentas por cobrar, así como para que se refuercen los procesos fiscales relacionados con la facturación y el cobro de los servicios prestados por el Negociado. [sic] [**Apartado a.2)**]

**Véanse las recomendaciones 1, 3, 4 y 5.**

### **Hallazgo 3 - Incumplimiento de la reglamentación relacionado con los requisitos que deben tener los técnicos de emergencias médicas y los despachadores del Negociado**

#### **Situaciones**

- a. Los procesos relacionados con la capacitación de los despachadores y los técnicos de emergencias médicas se rigen por el *Manual de Procedimientos Operacionales*. En el mismo se establece que los empleados serán evaluados cada 12 meses con un examen escrito con el fin de medir su desempeño y deberán obtener una puntuación mínima de 80%. Además, es obligación de cada empleado tomar un mínimo

de 15 horas crédito cada año natural en la Academia del Negociado y los despachadores deben ser adiestrados en la atención prehospitalaria, según el protocolo de despacho.

Al 6 de septiembre de 2019, el Negociado contaba con 31 despachadores y 510 técnicos de emergencias médicas.

Para capacitar a sus empleados, el Negociado cuenta con el State EMS<sup>9</sup> Training Center, conocido como la Academia, que se encarga de ofrecer los cursos de educación continua. La Academia está a cargo de un técnico de emergencias médicas paramédico, que le responde al director de la Oficina de Administración. Los supervisores de cada ubicación son responsables de informar por escrito las necesidades de adiestramiento de los empleados, deben dirigir las solicitudes al director médico, quien las debe referir al director de Adiestramientos. Los supervisores de ubicación les responden a los supervisores de zona, y estos le responden al director del Área de Operaciones. El director de Operaciones le responde al comisionado.

Examinamos los expedientes de personal de 10 técnicos de emergencias médicas y 10 despachadores, para verificar si cumplían con los requisitos de evaluación y de educación continua, dispuestos en la reglamentación. El examen realizado revelo lo siguiente:

- 1) En el 2018, los 10 técnicos de emergencias médicas (100%) no fueron evaluados con un examen escrito.
  - 2) En el 2018, 7 técnicos de emergencias médicas (70%) no tomaron ningún curso de educación continua y 1 (10%) obtuvo 9 horas crédito de un total de 15.
  - 3) Cinco despachadores (50%) no fueron adiestrados en la atención prehospitalaria, según el protocolo de despacho del Negociado.
- b. Para manejar las ambulancias, los técnicos de emergencias médicas deben obtener la autorización de la Administración de Servicios Generales (ASG). Las gestiones para obtener las autorizaciones y velar por que las

---

<sup>9</sup> *Emergency Medical Services.*

mismas estén vigentes, están a cargo de la directora de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, quien le responde al director de la Oficina de Administración. En el *Reglamento de Administración de la Flota de Gobierno*, se establece el proceso para obtener y renovar las autorizaciones de la ASG. Además, se dispone que será obligación del jefe de la agencia velar por que ninguna persona o funcionario de su agencia conduzca vehículos oficiales hasta tanto haya sido autorizado por el Administrador de la ASG.

Verificamos si los 10 técnicos que se indican en el **apartado a.** cumplían con este requisito y determinamos que ninguno tenía la autorización de la ASG para manejar vehículos oficiales vigente. Al 30 de junio de 2019, todas las autorizaciones estaban expiradas. La fecha de expiración fluctuaba entre 4 años y 4 meses a 16 años y 3 meses.

### **Criterios**

Las situaciones comentadas en el **apartado a.** son contrarias a los artículos 1.4.3, 3.4.4 y 3.4.13 del *Manual de Procedimientos Operacionales*, aprobado el 30 de octubre de 2012 por el entonces director ejecutivo del Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico.

Lo comentado en el **apartado b.** es contrario a los artículos 17, 117.1 y 117.3 del *Reglamento de Administración de la Flota de Gobierno*, aprobado por el administrador de la ASG el 11 de diciembre de 1979.

### **Efectos**

Las situaciones que se comentan en el **apartado a.** le impiden al Negociado tener la certeza de que los técnicos de emergencias médicas y los despachadores tienen los conocimientos, las destrezas y las habilidades para realizar las funciones que les corresponden. Además, la falta de esos conocimientos y destrezas puede poner en peligro la vida de los ciudadanos que necesitan los servicios del Negociado.

La situación que se comenta en el **apartado b.** puede ocasionar que el seguro no compense los daños en caso de accidentes. El Negociado tendría que asumir los costos de las reparaciones con recursos necesarios para sus operaciones.

### **Causas**

Las situaciones comentadas se atribuyen a lo siguiente:

- En entrevista del 21 de octubre de 2019, realizada a la directora de recursos humanos del Negociado, esta adjudicó la situación a que el *Manual* no contiene disposiciones que indiquen qué funcionario o área del Negociado debe encargarse del asunto y no tiene conocimiento de que haya reglamentación interna que lo establezca. Sin embargo, la hoja de deberes del director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales sí especifica, como parte de sus tareas, que debe planificar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de recursos humanos, tales como adiestramientos y capacitación; y evaluación de desempeño de los empleados, entre otras. Por lo tanto, el director no cumplió con sus deberes de velar por que esto se cumpliera. [**Apartado a.1)**]
- Los supervisores de los técnicos de emergencias médicas no se aseguraron de que estos informaran sus necesidades de adiestramiento y, por consiguiente, no le solicitaron los mismos al director médico. Los supervisores de zona y el director del Área de Operaciones no ejercieron una supervisión efectiva sobre las funciones que realizan los supervisores de ubicación y de los despachos. [**Apartado a.2) y 3)**]
- Los directores de la Oficina Recursos Humanos y Relaciones Laborales no hicieron las gestiones necesarias para que se renovaran las autorizaciones para manejar vehículos oficiales. Los directores de la Oficina de Administración en funciones no ejercieron una supervisión adecuada sobre estas operaciones. [**Apartado b.)**]

### **Comentarios de la Gerencia**

El comisionado indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

El Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas creó su Academia como un beneficio para que nuestros empleados pudieran tomar cursos a un costo asequible y en horarios que se ajusten a nuestras operaciones. No obstante, las leyes que rigen el Negociado no disponen nada sobre la creación de una Academia y mucho menos nos responsabilizan de ofrecer cursos a nuestros empleados [*sic*]

Las leyes vigentes disponen que es responsabilidad de la Junta Examinadora de Técnicos de Emergencias Médicas de Puerto Rico,

velar por el cumplimiento con los requisitos para mantener las licencias de Técnicos de Emergencias Médicas vigentes. Entre estos requisitos está el que se cumplan con 45 créditos de educación continua dispuestos por ley para que se formalice el proceso de renovación de licencias. [...] [sic]

En cuanto al tema de los despachadores, queremos enfatizar que un requisito esencial para ser reclutado como despachador es que el candidato cuente con un grado de Técnico de Emergencias Médicas de una institución educativa licenciada y/o acreditada. Parte indispensable para poder obtener dicho grado es la preparación que se ofrece en atención prehospitalaria. Por tal razón, aunque la gran mayoría de nuestros despachadores son Técnicos de Emergencias Médicas licenciados, los que no lo son ciertamente fueron adiestrados en el tema de atención prehospitalaria. Nuevamente recalamos en que no es el Negociado el responsable de ofrecer dichos adiestramientos, y que lo hacemos como parte de nuestro compromiso de contar con personal altamente capacitado. [sic]

Para atender este asunto y evitar confusiones se procedió a derogar el inciso número cuatro (4) y número trece (13) del Artículo 3.4 **Acreditación y educación continua** del Manual de Procedimientos Operacionales. [sic] [...] [Apartado a.]

En cuanto a la autorización de los Técnicos de Emergencias Médicas para manejar, actualmente nos encontramos trabajando una dispensa con el DSP, para que se exima a nuestro personal del requisito de contar con una licencia de ASG [...]. De no resultar favorable la gestión, ya estamos en comunicación con ASG para comenzar la renovación de las licencias del personal. [sic] [Apartado b.]

Consideramos las alegaciones del comisionado en cuanto a las situaciones comentadas en el **apartado a.**, pero determinamos que las mismas prevalecen. Esto, debido a que el estatuto interno vigente que regulaba las operaciones de los técnicos de emergencias médicas y los despachadores, objeto de examen, era el *Manual de Procedimientos Operacionales* del 30 de octubre de 2012. Conforme a este, determinamos el incumplimiento de los artículos del referido *Manual* mencionados en el **apartado a.** Además, toda entidad, y mas aún una gubernamental, tiene que asegurarse de que sus empleados cumplan con todos los requisitos necesarios para ofrecer el servicio requerido. El Negociado no necesariamente tenía que ofrecer los adiestramientos, pero sí tenía que asegurarse de que sus empleados cumplieran con los mismos.

**Véanse las recomendaciones 1, 6, 7 y 8.**

---

**RECOMENDACIONES****Al secretario de Seguridad Pública**

1. Impartir instrucciones al comisionado para que atienda las **recomendaciones de la 2 a la 8.**

**Al comisionado**

2. Impartir instrucciones y tomar las medidas necesarias para asegurarse de que se cumpla con la disposición legal referente a la preparación y el envío de los informes anuales al gobernador, a la Asamblea Legislativa y al secretario del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico.

**[Hallazgo 1]**

3. Adoptar un procedimiento interno para regular las operaciones relacionadas con la facturación y el cobro de los servicios prestados por el Negociado. **[Hallazgo 2-a.1]**
4. Impartir instrucciones y velar por que el director de la Oficina de Administración cumpla con las **recomendaciones 5 y 6.**

**Al director de la Oficina de Administración**

5. Ejercer una supervisión eficaz sobre las funciones que ejerce la directora interina de la Oficina de Finanzas y Presupuesto e impartir instrucciones para que se prepare un registro de las cuentas por cobrar. **[Hallazgo 2-a.2]**
6. Asegurarse de que la directora de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales cumpla con las **recomendaciones 7 y 8.**

**A la directora de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales**

7. Asegurarse de que los técnicos de emergencias médicas y los despachadores cuenten con los requisitos de educación continua. **[Hallazgo 3-a.]**
8. Realizar las gestiones necesarias para que los técnicos de emergencias médicas obtengan la autorización de la ASG para manejar vehículos oficiales. **[Hallazgo 3-b.]**

---

**APROBACIÓN**

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.

Oficina del Contralor de Puerto Rico

Aprobado por:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Fernando Maldonado".

## ANEJO

**NEGOCIADO DEL CUERPO DE EMERGENCIAS  
MÉDICAS DE PUERTO RICO  
FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD  
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Sr. Elmer L. Román González	Secretario de Seguridad Pública de Puerto Rico <sup>10</sup>	1 may. 19	30 nov. 19
Sr. Héctor M. Pesquera López	”	10 may. 17	30 abr. 19
Lcdo. Guillermo Torruella Farinacci	Comisionado	8 ene. 18	30 nov. 19
Sr. Javier Rodríguez Castillo	Comisionado Interino	12 nov. 17	7 ene. 18
Sr. Abner Gómez Cortés	”	2 ene. 17	11 nov. 17
Dra. Rosana Otaño López	Directora Ejecutiva <sup>11</sup>	1 ene. 16	1 ene. 17
Sr. Javier Rodríguez Castillo	Director de Administración	17 ene. 17	30 nov. 19
Lcda. Rebecca Martínez Jiménez	Directora de Administración	1 feb. 16	16 ene. 17
Lcdo. Rubén Cruz Lucena	Director de Administración	1 ene. 16	31 ene. 16
Sra. Vivian Morales Sánchez	Directora de Finanzas y Presupuesto Interina	2 ene. 17	30 nov. 19
Sr. David Ortiz Ortiz	Director de Finanzas y Presupuesto	1 ene. 16	1 ene. 17
Sra. Georgina Carrasquillo Falero	Directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales Interina	3 ene. 17	30 nov. 19
Sr. José A. Vera Torres	Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales	1 ene. 16	2 ene. 17
Sr. Efrén Méndez Pérez	Director de Operaciones	2 ene. 18	30 nov. 19
Sra. Jalyanette Torres Rivera	Directora de Operaciones Interina	2 sep. 16	31 dic. 17
Sr. Javier Cordero Vega	Director de Operaciones	1 ene. 16	1 sep. 16
Sr. William Rosado Rivera	Director de Tecnología de Información	17 ene. 17	30 nov. 19
Sra. Carmen Sánchez Colón	Directora de Tecnología de Información	1 ene. 16	16 ene. 17
Sr. Lucas Báez Cabrera	Supervisor de la Academia <sup>12</sup>	16 ago. 16	1 may. 19

<sup>10</sup> Puesto creado mediante la *Ley 20-2017*.

<sup>11</sup> Puesto que ocupaba el funcionario principal de la entidad antes de la *Ley 20-2017*.

<sup>12</sup> El puesto estuvo vacante del 2 de mayo al 30 de noviembre de 2019.

---

**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**

La Oficina del Contralor, a través de los años, ha identificado principios que ayudan a mejorar la administración pública. Dichos principios se incluyen en la *Carta Circular OC-18-19* del 27 de abril de 2018, disponible en nuestra página en Internet.

---

**QUERELLAS**

Las querellas sobre el mal uso de la propiedad y de los fondos públicos pueden presentarse, de manera confidencial, personalmente o por teléfono al (787) 754-3030, extensiones 2801 o 2805, o al 1-877-771-3133 (sin cargo). También se pueden presentar mediante el correo electrónico [querellas@ocpr.gov.pr](mailto:querellas@ocpr.gov.pr) o mediante la página en Internet de la Oficina.

---

**INFORMACIÓN SOBRE LOS INFORMES DE AUDITORÍA**

En los informes de auditoría se incluyen los hallazgos significativos determinados en las auditorías. En nuestra página en Internet se incluye información sobre el contenido de dichos hallazgos y el tipo de opinión del informe.

La manera más rápida y sencilla de obtener copias libres de costo de los informes es mediante la página en Internet de la Oficina.

También se pueden emitir copias de los mismos, previo el pago de sellos de rentas internas, requeridos por ley. Las personas interesadas pueden comunicarse con el administrador de documentos al (787) 754-3030, extensión 3400.

---

**INFORMACIÓN DE CONTACTO***Dirección física:*

105 Avenida Ponce de León

Hato Rey, Puerto Rico

Teléfono: (787) 754-3030

Fax: (787) 751-6768

*Internet:*

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

*Correo electrónico:*

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

*Dirección postal:*

PO Box 366069

San Juan, Puerto Rico 00936-6069