



GOBIERNO DE PUERTO RICO
NEGOCIADO DE SISTEMAS DE EMERGENCIAS 9-1-1
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PÚBLICA

PONENCIA
INFORME DE TRANSICIÓN GUBERNAMENTAL 2024

31 de octubre de 2024

Manuel González Azcuy
Comisionado



31 de octubre de 2024

Hon. Omar J. Marrero Díaz
Departamento de Estado de Puerto Rico
Calle San José
San Juan, Puerto Rico 00901

Honorable secretario Marrero Díaz:

Informe de Transición Gubernamental 2024

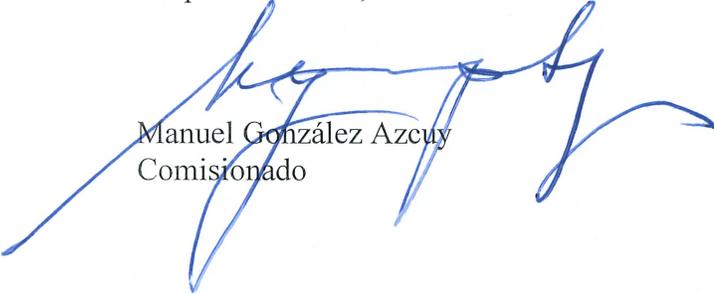
En cumplimiento con la Ley Núm. 197 de 18 de agosto de 2002, según enmendada, conocida como la “Ley para Regular el Proceso de Transición del Gobierno de Puerto Rico” y con el Reglamento 6740 del Departamento de Estado, el Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1 presenta el Informe de Transición Gubernamental 2024.

El informe presenta una actualización sobre la situación existente del Negociado. Además, presentamos los logros alcanzados durante el cuatrienio, y planes a corto y mediano plazo. Esto permitirá un proceso de transición ordenada y eficiente para la efectiva continuación de los proyectos y asuntos importantes.

Es un honor haber servido al pueblo de Puerto Rico desde el comienzo de este cuatrienio como Comisionado del Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1 del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico.

Gracias por su consideración.

Respetuosamente,


Manuel González Azcuy
Comisionado

Autorizado por la Oficina del Contralor Electoral OCE-SA-2024-01062

P.O. BOX 270200 | SAN JUAN PR 00928-2900

Tabla de Contenido

<i>Capítulo 1 – Información General de la Agencia</i>	4
I. Misión	4
II. Base Legal	4
III. Estructura Organizacional	5
A. Organigrama vigente	5
B. Relación de Puestos y Vacantes del Negociado	6
C. Planes de Clasificación y Retribución	6
<i>Capítulo 2 - Informe de Logros y Asuntos Pendientes</i>	6
<i>Capítulo 3 – Informe de estatus de las oficinas operacionales</i>	12
I. Centros de Llamadas de Emergencias 9-1-1 (CRL)	13
A. Estadísticas 9-1-1	14
1) Volumen de Llamadas por Año.....	14
2) Proporción de llamadas 9-1-1 de emergencias vs no emergencias 2020-2024	14
3) Top 5 llamadas 9-1-1 (incidentes) de emergencia 2020-2024	15
4) Top 5 llamadas 9-1-1 (incidentes) de no emergencia 2020-2024	15
II. Oficina de Operaciones	16
III. Oficina de Sistemas de Información	16
IV. Oficina de Comunicaciones y Educación	18
V. Oficina de Control de Calidad e Programa Integración de Municipios	19
VI. Oficina de Investigaciones del Cargo 9-1-1	20
<i>Capítulo 4 – Presupuesto y Finanzas (Asuntos Fiscales)</i>	21
I. Retos	21
II. Ingresos y Reserva Acumulada de Años Anteriores	22
III. Presupuesto	24
IV. Proyectos CapEx (Capitalizables)	27
V. Auditoria de Estados Financieros	27
<i>Capítulo 5 – Cartera de Inversiones</i>	28
<i>Capítulo 6 – Inventario de Propiedad</i>	28
<i>Capítulo 7 – Informe de Estatus de Acciones Judiciales</i>	28
<i>Capítulo 8 - Informe de Subastas</i>	28
<i>Capítulo 9 - Reglamentación</i>	28
<i>Capítulo 10 - Legislación</i>	28
<i>Capítulo 11 - Informe de Planes de Acción Correctiva</i>	28
<i>Capítulo 12 - Contratos Vigentes</i>	30

Capítulo 1 – Información General de la Agencia

El Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1 tiene el propósito principal de administrar la prestación del servicio de atención de las llamadas de emergencias de los ciudadanos y, a su vez, la canalización de forma inmediata de las mismas a las agencias de respuesta o municipios integrados. Para cada incidente recibido se activa el protocolo correspondiente y, según la situación particular (accidente vehicular, caso médico, fuego, violencia doméstica, etc.), se refiere a las agencias concernidas.

El Sistema 9-1-1 de nuestro Negociado sirve a toda persona que se encuentre en los límites territoriales del archipiélago de Puerto Rico. Este sistema representa un número de fácil acceso y recordación para que, al momento de confrontar una emergencia en la cual su vida o propiedad esté en inminente peligro, el proceso de solicitar ayuda no represente mayores obstáculos. Esta función ha sido efectiva, y lo demuestra el promedio menor a 90 segundos en el cual el Telecomunicador activa las agencias de respuesta correspondiente para cada llamada.

El Negociado se encarga de dirigir y operar el sistema del Centros de Recepción de Llamadas (CRL) de Puerto Rico. El CRL es el lugar o lugares en donde se ubica el personal y equipo telefónico y de información al cual se dirigen las llamadas 9-1-1 para respuesta en primera instancia y para el análisis de la naturaleza de la emergencia, antes de referir dicha llamada para ser atendida por las agencias de respuesta o municipios integrados.

En resumen, el Negociado es el eslabón inicial que da curso a la atención rápida de una emergencia. En cumplimiento de esa responsabilidad, contamos con dos (2) Centros de Recepción de Llamadas operando 24/7. En estos centros, el personal Telecomunicador atiende las llamadas recibidas a través de un sistema virtual de llamadas, que implica que se trabaja de manera paralela y simultánea en la atención de todas las llamadas que se registran desde cualquier lugar en Puerto Rico. Contamos también con un centro de emergencia dotados de laptops integradas al Sistema 9-1-1 para activarse cuando sea necesario.

I. Misión

La misión del Negociado del Sistema de Emergencias 9-1-1 es recibir las llamadas de emergencias y activar las agencias de respuesta o municipios integrados, en el menor tiempo posible, para salvar vidas y proteger la propiedad. Por lo tanto, su propósito principal es reducir consistentemente el tiempo que toma a cualquier persona recibir una respuesta ante una *emergencia*.

II. Base Legal

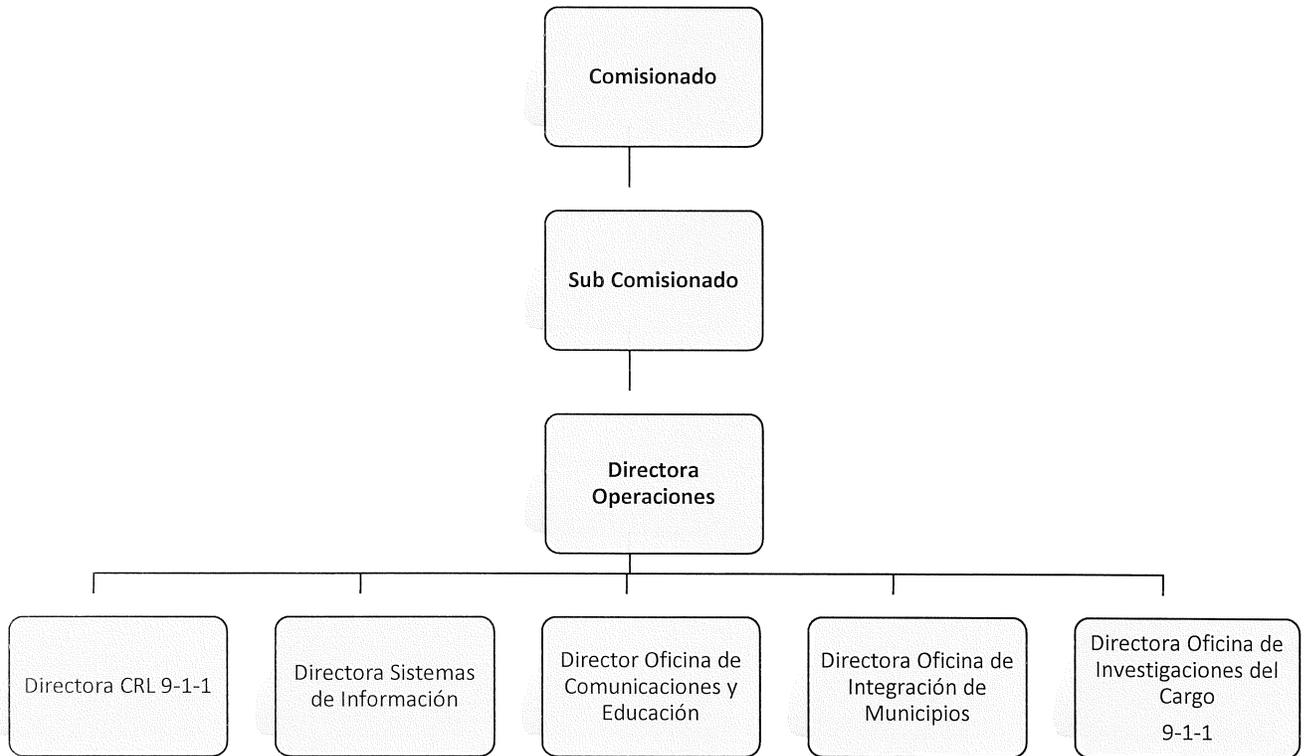
El Sistema de Emergencias 9-1-1 fue creado al amparo de la Ley 144-1994. El 10 de abril de 2017, esa ley fue derogada y se aprobó la Ley 20 que creó el Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico y como uno de sus componentes, al Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1.

III. Estructura Organizacional

El Negociado está adscrito al Departamento de Seguridad Pública (DSP). Su dirección recae en el Comisionado, y sus operaciones en las siguientes oficinas que conforman el organigrama vigente.

- Oficina del Comisionado
- Oficina de Operaciones
 - Centro de Recepción de Llamadas (CRL)
 - Oficina de Sistemas de Información
 - Oficina de Comunicaciones y Educación
 - Oficina de Integración de Municipios
 - Oficina de Investigaciones del Cargo 9-1-1

A. Organigrama vigente



B. Relación de Puestos y Vacantes del Negociado

El Negociado cuenta con 233 puestos que forman parte del presupuesto aprobado para el Año Fiscal 2024-2025. Al 6 de septiembre de 2024, comienzo de la veda electoral, contábamos con 186 puestos activos de los cuales 10 estaban en licencia sin sueldo con derecho a reinstalación y 47 puestos vacantes.

En términos de la distribución de los 233 puestos, 176 son regulares, 45 transitorios, y 12 de confianza incluyendo el Comisionado. De ese total de 233, además, el 68 % (158 puestos) son Telecomunicadores, Supervisores o Gerentes de los Centros de Recepción de Llamadas.

Como referencia, se incluye el Apéndice Núm. 1: Informe de Puestos y Vacantes para el AF 2024-2025.

C. Planes de Clasificación y Retribución

Bajo la derogada Ley 144 de 1994 que estableció la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, se aprobó un Plan de Clasificación y Retribución para los Empleados de Carrera y de Confianza con un total de 386 puestos. Esa cantidad evolucionó con la Ley 20 de 2017 y el nuevo Plan de Clasificación para los Empleados de Carrera del Gobierno de Puerto Rico de 2023. Al 6 de septiembre de 2024, el Negociado contó con 410 puestos aprobados por la Oficina para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos (AOTRH). El Plan fue implementado en su totalidad para los empleados activos del Negociado. Véase Apéndice Núm. 2 Certificación.

Capítulo 2 - Informe de Logros y Asuntos Pendientes

El objetivo principal del Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1 es salvar vidas y proteger la propiedad mediante la reducción continua del tiempo que le toma a cualquier agencia o municipio integrado en responder ante una emergencia. En esa dirección, el Negociado impulsó múltiples esfuerzos que han resultado en una serie de logros en diversas áreas programáticas.

A continuación, destacamos un resumen de los logros alcanzados, asuntos atendidos, y proyectos en desarrollo:

1. Reducción del Tiempo Promedio de Respuesta

- A través del Sistema 9-1-1 se recibe un promedio de 4,000 llamadas diarias. El Telecomunicador atiende la llamada en menos de 3 segundos, y el tiempo para recoger la información y activar la primera agencia de respuesta no puede exceder de 90 segundos.

- Hace 3 años, el tiempo de respuesta era de 26 a 28 minutos. Ese tiempo se logró reducir a un promedio de 12 a 16 minutos.

2. Distribución de Fondos a Agencias de Respuesta por \$25M

- La *Federal Communications Commission* (FCC) autorizó el pago a los municipios y a las agencias de respuestas por las llamadas que reciben y atienden según referidas a través del Sistema 9-1-1.
- Distribución aproximada de \$15 millones a los municipios y Agencias de Respuesta en pagos por llamadas atendidas del Sistema 9-1-1. Esta distribución corresponde a los años fiscales 2019, 2020 y 2021.
- La Junta de Supervisión Fiscal aprobó en Octubre de 2024 la distribución correspondiente al Año Fiscal 2022, el desembolso de estos fondos, están pendientes a distribuirse. Así mismo, estamos pendientes de la aprobación para el desembolso correspondiente al Año Fiscal 2023. Ambos desembolsos suman aproximadamente \$10 millones.

3. Integración de Municipios al Sistema 9-1-1

- Durante el cuatrienio hemos logrado integrar nueve municipios adicionales a nuestro Sistema 9-1-1 (Isabela, Canóvanas, Peñuelas, Aguadilla, Río Grande, Cabo Rojo, Patillas, Coamo y Trujillo Alto).
- En proceso de integrarse: Juana Diaz y Lares.
- Total será de 61 municipios integrados (78 %).

4. Inversión de Sobre \$11M en Equipos para Agencias de respuesta y Municipios

- Entrega de 18 ambulancias al Negociado de Emergencias Médicas
- Entrega de 39 ambulancias para igual número de municipios
- Antenas de comunicación para los municipios de Cidra y Guánica
- 100 motoras para el Negociado de la Policía de Puerto Rico
- 10 motoras para el Negociado de Emergencias Médicas
- 11 vehículos de rescate Dodge RAM para el Negociado de Manejo de Emergencias y Administración de Desastres
- 2 Jet Skis para el Negociado de Manejo de Emergencias y Administración de Desastres

5. **Inversión en equipos portátiles con Sistema 9-1-1 integrado**

- Se adquirieron 50 laptops con el Sistema 9-1-1 integrado y se estableció un Centro de Llamadas 9-1-1 Alterno en las facilidades del Negociado de Manejo de Emergencias y Administración de Desastres.
- Además del Centro de Llamadas 9-1-1 Alterno, esta inversión nos permite trabajar de forma remota desde cualquier parte de Puerto Rico con acceso a internet.

6. **Avances en Seguridad Cibernética y Políticas de Protección**

- **Instalación de CrowdStrike para Fortalecer la Ciberseguridad** - Gracias al apoyo del Gobierno Central, se ha implementado el software de ciberseguridad CrowdStrike en los dispositivos del Negociado. Esta solución avanzada proporciona protección en tiempo real contra amenazas cibernéticas, como malware y ataques dirigidos. Junto con el monitoreo de malware y la participación en el proyecto del DSP de CyberSec, nuestros sistemas están en constante vigilancia para prevenir ataques cibernéticos.
- **Implementación de Políticas de Seguridad** - Se han implementado políticas de seguridad como la Prevención de Pérdida de Datos (Data Loss Prevention - DLP), el control de dispositivos (device control) y el filtrado web (web filtering) entre otros para reforzar la seguridad de los datos del Negociado.

7. **Acuerdo Colaborativo con Fuerte Buchanan**

- El Sistema 9-1-1 transferirá todas las llamadas de emergencias ocurridas dentro de los límites territoriales del Fuerte Buchanan a su línea de 7 dígitos para acelerar la respuesta.
- La administración del Fuerte Buchanan estará disponible con sus propios recursos para ayudar en emergencias ocurridas en áreas circundantes de serle solicitado.

8. **Acuerdo Colaborativo con Organizaciones Sin Fines de Lucro**

- Organizaciones como FREMS, Rescate Civil, Inc. y Servicio Voluntario de Emergencia y Rescate de Isabela, Inc. firmaron un acuerdo de colaboración con el Sistema 9-1-1.
- En su tiempo disponible, estas organizaciones brindan apoyo a las agencias de respuesta para atender las emergencias.

- El acuerdo beneficia nuestro propósito de continuar reduciendo el tiempo de respuesta en nuestra isla.

9. Rehabilitación del Edificio Caribe Plaza en Cupey

- Edificio fue adquirido por el Negociado de Sistemas de Emergencia 9-1-1 en el año 2014 con una inversión de \$3.831 millones. El edificio cuenta con seis pisos y estacionamiento.
- Con una inversión de \$20.693 millones, se subastó el proyecto de construcción.
- En junio de 2024, se otorgó el contrato a la compañía AIREKO con vigencia hasta el 30 de junio de 2026, según aprobado por la Junta de Supervisión Fiscal. La compañía deberá realizar las mejoras de infraestructura del edificio, que incluye: demolición selectiva de áreas, trabajos en concreto, albañilería, metal, plástico, protección termal y de humedad, trabajos de equipos y mecánicos.
- El propósito de esta inversión es mover las instalaciones del Centro de Recepción de Llamadas y las oficinas administrativas del Negociado que hoy ubican en Guaynabo. Además, formarán parte de la mudanza: el Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas, el *Fusion Center* y el área de tecnología del DSP.
- Se estima que esta inversión generará un ahorro en rentas de \$800 mil anuales.
- Brindará la ventaja de la integración “*on-site*” de Telecomunicadores del 9-1-1 con despachadores y personal de agencias de respuesta estatales.
- Concurrentemente a los procesos de estudios y adjudicación del contrato de construcción, el Negociado completó las siguientes labores en el edificio con otros suplidores:
 - Reparación de subestación eléctrica y estudio de voltaje. El personal de la División de LUMA visitó las instalaciones del edificio con AIREKO con el propósito de coordinar la movilización de las líneas necesarias para el funcionamiento.
 - Reparación del sistema de plomería y presión del agua.
 - Mantenimiento mensual de las áreas verdes y recogido de basura.
 - En julio se comenzaron los procesos de modernización de los ascensores, y ya está en funcionamiento un (1) elevador.
- Notas importantes del desarrollo del proyecto:
 - El contratista Aireko será responsable del mantenimiento del proyecto.
 - El mobiliario está incluido en la aprobación de fondos y se tramitará durante los seis meses previos a la finalización de la habilitación del edificio.
 - Los trabajos de tecnología, cuyo financiamiento también ha sido aprobado, deberán retomarse no más tarde de un año antes de la culminación del

proyecto de habilitación. Esto es necesario para actualizar las cotizaciones e iniciar las coordinaciones de estos subproyectos, que estarán a cargo de nuestra Directora de Tecnología y del asesor tecnológico del Sistema 9-1-1.

10. Inversión de \$6.15M en la Implementación de un Sistema CAD

Se está implementando un sistema computadorizado para el despacho asistido por computadora (Computer Aided Dispatch - CAD) que atenderá los incidentes 9-1-1. Este sistema se integrará con los CAD de las agencias de respuesta y los municipios. El proyecto cuenta con un contrato de cinco años y se encuentra actualmente en la primera fase, permitiendo las siguientes ventajas, todas orientadas a reducir el tiempo de respuesta, que es el objetivo principal del Sistema 9-1-1:

- **Verificación en Tiempo Real de los recursos disponibles en las agencias de respuesta y municipios integrados** - Los telecomunicadores podrán verificar, en tiempo real, si el despacho cuenta con los recursos necesarios antes de activarlo, evitando así retrasos en la respuesta. Esto elimina la necesidad de consultas adicionales sobre el estatus de las unidades, ya que la información estará disponible de manera inmediata para el telecomunicador.
- **Repositorio Central de Datos** - Se creará un repositorio central de datos de las emergencias recibidas en el Negociado y que son atendidas por las agencias de respuesta y municipios integrados. Este repositorio contendrá los datos básicos de las llamadas y permitirá rastrear los casos desde su inicio en el Sistema 9-1-1 hasta su resolución final en las agencias.
- **Inversión:** Hasta la fecha, se han desembolsado \$1.63M. Una vez concluida la segunda y última fase del proyecto, los próximos tres años del contrato se enfocarán en la provisión de licencias y mantenimiento del sistema.

11. Inversión Aproximada de \$650 mil en Campañas Educativas

La Ley 20 de 2017 requiere la celebración de una campaña educativa anual para maximizar el uso del Sistema 9-1-1 con llamadas que estén realmente relacionadas a una emergencia. Entre las actividades más destacadas, además de la agenda continua de la campaña educativa, podemos mencionar:

- ***Campaña: “Un texto puede salvar tu vida”***
La funcionalidad del uso de mensajes de texto en la línea 9-1-1 o (Text-to-911) facilita que las personas envíen mensajes a los centros de emergencias 9-1-1, siendo especialmente útil en situaciones donde no se puede hacer una llamada de voz, como en casos de secuestro o para personas con discapacidades auditivas o del habla permitiendo un contacto discreto como en casos de violencia de género y beneficia a la comunidad sorda. Para promover esta funcionalidad, se realizó una campaña en 2022 que resultó en un aumento del promedio de mensajes de texto enviados mensualmente, pasando de 28 a 40 diarios.
- ***Campaña: El Rostro detrás de las emergencias***
Iniciativa para las redes sociales oficial del NSE-911, con el fin de concientizar sobre el papel fundamental que representan los telecomunicadores que reciben las llamadas de emergencias.
- ***Campaña: “Dale Paso a la Vida”***
Da paso a la Vida es una iniciativa de un grupo de paramédicos interesados en ayudar a reducir el tiempo de respuesta. La propuesta fue dirigida a concientizar sobre la responsabilidad de los conductores en dar paso a las ambulancias y vehículos de respuesta durante su atención de una emergencia. La inversión de esta campaña superó los \$500 mil. Las agencias de respuesta han percibido una respuesta positiva por parte de la ciudadanía.
- ***Charlas y Talleres***
Durante el año pasado impactamos directamente sobre 20 mil ciudadanos a través de charlas educativas, mesas informativas y actividades multitudinarias a través de la isla.

Participamos en las presentaciones y talleres para capacitar estudiantes del Programa Experience del Departamento de Seguridad Pública.

12. Acuerdos con el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico

El Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico ha sido un gran colaborador del Sistema 9-1-1. Evidencia de esa colaboración es la firma de un acuerdo que permite al Negociado del Sistema 9-1-1 identificar las compañías que ofrecen servicio de voz interconectado en Puerto Rico. De esta manera, aseguramos que todas las compañías remitan los cargos 9-1-1 establecidos por la Ley 20 de 2017 y, a su vez, que el Negociado obtenga los recursos propios necesarios para mantener efectivamente sus operaciones.

13. Gestiones de Cobro por los Cargos Telefónicos 9-1-1

- El Negociado del Sistema 9-1-1 reconoció en sus estados financieros una facturación millonaria por los cargos telefónicos 9-1-1 adeudada por parte de la compañía Tracfone Wireless desde el año 2016. Con el propósito de cobro, se estableció una demanda contra la compañía con la asistencia del Departamento de Justicia de Puerto Rico. El Tribunal de Primera Instancia emitió una sentencia parcial declaratoria a favor del Negociado, que se sostuvo en el Tribunal de Apelaciones y en el Tribunal Supremo. Las partes suscribieron un acuerdo transaccional por \$6.4 millones para cumplir con la sentencia. El pago se recibió durante el mes de octubre de 2024.
- Se cobró \$51 mil no reportados por la compañía Telefónica USA.
- Se cobró \$2,637 por concepto de intereses de conciliaciones de remesas radicadas tardíamente.

14. Informes Anuales a la FCC

Se radicaron los informes anuales correspondientes a los años naturales de 2020 al 2023, según requerido por la FCC en el término provisto. Estos informes son reportados al Congreso Federal por la FCC en un informe que incluye estadísticas e incumplimiento por parte de los estados y territorios. De nuestros cuatro informes, no se emitió ninguna querrela ni cuestionamiento por parte de la FCC.

15. Justicia Salarial para el Personal Telecomunicador

Luego del establecimiento del Plan de Clasificación del Gobierno de Puerto Rico en 2023, el Negociado impulsó una solicitud de revisión salarial para el personal Telecomunicador con el propósito de lograr mayores tasas de reclutamiento y retención del personal. En ese sentido, logramos elevar el salario de cada Telecomunicador al punto medio de su escala salarial, y la tasa de retención aumentó.

Capítulo 3 – Informe de estatus de las oficinas operacionales

El Negociado de Sistema de Emergencia 9-1-1 cuenta con las siguientes oficinas operacionales.

I. Centros de Recepción de Llamadas del Sistema 9-1-1 (CRL)

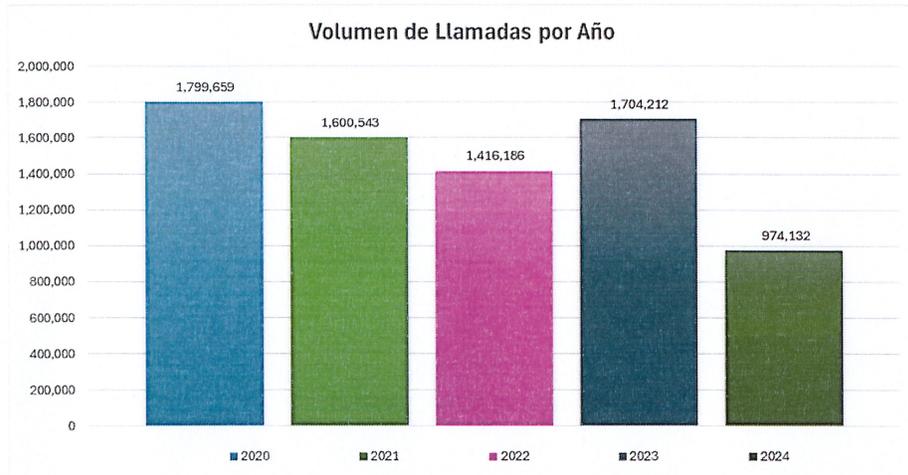
- El Negociado cuenta con dos (2) Centros de Recepción de Llamadas (CRL) que trabajan de forma simultánea. De esta manera, en caso de alguno sufrir interrupción del servicio, el Centro alterno continuará disponible, proveyendo redundancia en la atención de llamadas.
- Ante el peligro inminente contra la vida o propiedad, los CRLs son el enlace entre la persona y las agencias de respuesta y municipios integrados. Los centros reciben llamadas de emergencias 9-1-1 24/7 ininterrumpidamente.
- Como logro significativo tras experimentar el período de la pandemia, en el año 2021 establecimos un Centro de Recepción de Llamadas Alterno en las instalaciones de NMEAD con computadoras remotas disponibles para atender las llamadas de emergencia. Esto creó una flexibilidad adicional si, por ejemplo, tenemos que utilizar un turno en alguno de los centros principales para trabajos de desinfección, reparaciones, entre otros, no tengamos que mover todo el personal a un solo centro.

Las agencias de respuesta son:

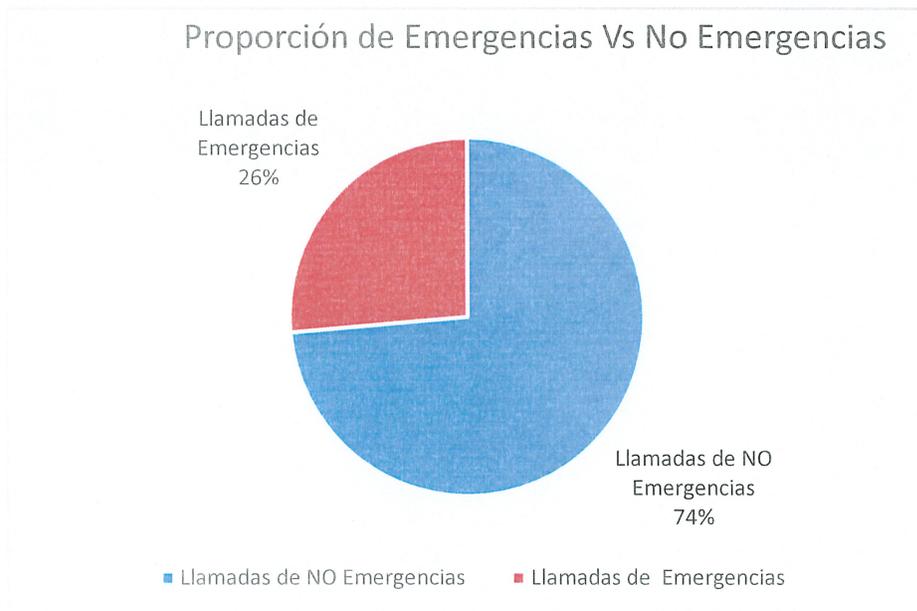
- Negociado de la Policía de Puerto Rico (NPPR)
- Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico (NCBPR)
- Negociado para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (NMEAD)
- Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas Estatal (NCEM)
- Programa de Oficinas de Emergencias Médicas Municipales (EMM) de los Municipios Integrados
- Programas de Oficinas Manejo de Emergencias Municipales (OMME) de los Municipios integrados.
- U.S. Coast Guard
- Administración de Familias y Niños del Departamento de la Familia
- Línea PAS, Procuradora de la Mujer, Centros para Víctimas de Violación del Depto. de Salud
- Centro de Conservación de Manatíes
- Fort Buchanan
- Grupos de Voluntarios

A. Estadísticas 9-1-1

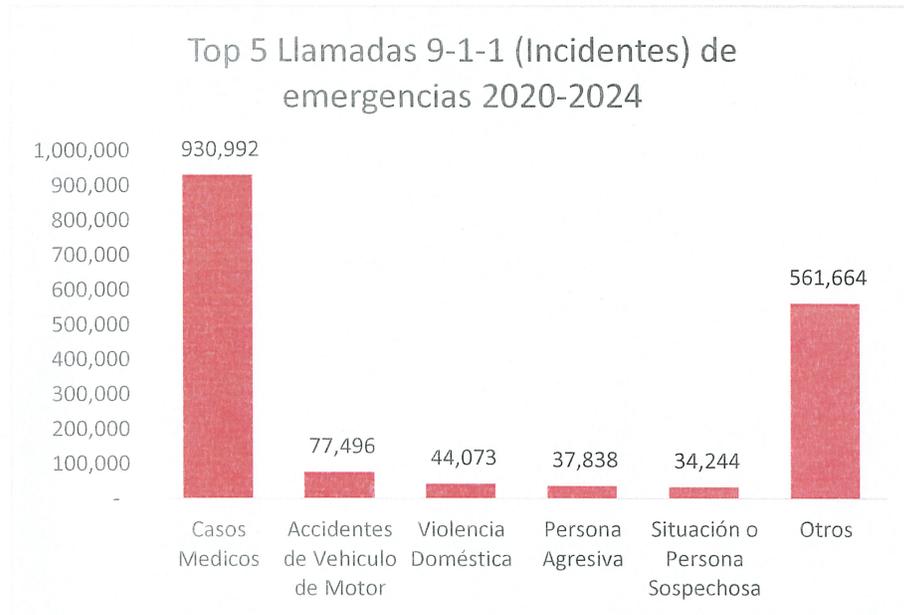
1) Volumen de Llamadas por Año



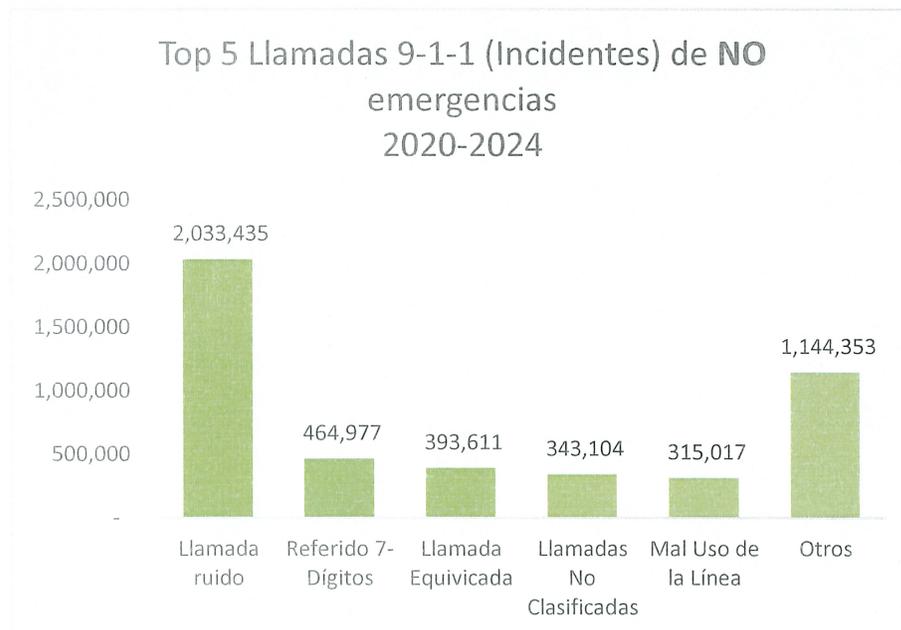
2) Llamadas de Emergencias vs Llamadas NO Emergencias 2020-2024



3) Top 5 de Incidentes en Llamadas 9-1-1 2020-2024



4) Top 5 llamadas 9-1-1 (incidentes) de no emergencia 2020-2024



II. Oficina de Operaciones

La Oficina de Operaciones del Negociado de Sistemas de Emergencia 9-1-1 tiene las funciones y responsabilidades de coordinar y supervisar los trabajos operacionales de la Agencia.

El Plan de Trabajo vigente de la Oficina de Operaciones consiste en las siguientes actividades recurrentes:

- Mantenimiento de las instalaciones de los CRL, incluyendo los servicios necesarios para sus operaciones 24/7 y aquellos contenidos en el Plan de Operacional de Emergencias (POE).
- Mantenimiento de planta física, generadores, cisternas, y todo equipo o servicio necesario.
- Elaboración y ejecución del Plan Anual de Adquisiciones de bienes y servicios.
- Supervisión de las Unidades de Servicios Generales, Mantenimiento, Correo, Mensajería, Transportación y Seguridad.

Los resultados más significativos de los trabajos de la Oficina de Operaciones muestran los siguientes:

- Seguridad e inspección de las instalaciones de los CRL sin incidentes reportados.
- Adquisición de ocho (8) radios portátiles para facilitar la comunicación entre el personal de seguridad interno y cuatro (4) radios portátiles para comunicación con el personal de seguridad por contrato.
- Implementación de un sistema de seguridad en plataforma. Este sistema mantiene un registro de visitantes y monitoreo de las novedades en las instalaciones del Negociado 24/7.

III. Oficina de Sistemas de Información

La Oficina de Sistemas de Información del Negociado es responsable de gestionar toda la tecnología necesaria para los sistemas críticos y administrativos que soportan la operación de los CRL.

La misión principal de esta unidad es asegurar la disponibilidad y continuidad de los equipos y sistemas tecnológicos que permiten brindar el Servicio 9-1-1 a los ciudadanos y a las agencias de respuesta. Esta tarea se realiza mediante la administración de redes, sistemas de telecomunicaciones, y soporte de software y a los usuarios.

La unidad de Sistemas de Información está conformada por personal técnico que trabaja en áreas clave de la tecnología para garantizar la operatividad y continuidad de los servicios y equipos tecnológicos. Además, cuenta con un consultor “on-site” que está especializado en el Sistema 9-1-1 que brinda apoyo directo a las gestiones de la oficina.

Entre las funciones y responsabilidades de la Oficina están las siguientes:

- Administrar y mantener la infraestructura tecnológica de los CRL.
- Proveer soporte y mantenimiento a los usuarios de los sistemas de llamadas de emergencia 9-1-1 y los administrativos.
- Implementar medidas de seguridad para proteger los sistemas y la información.
- Supervisar contratos de servicios tecnológicos, garantizando el cumplimiento y la renovación oportuna de estos.
- Implementar mejoras tecnológicas e integrar nuevos sistemas de comunicación y respuesta.
- Coordinar proyectos de expansión y actualización de la infraestructura, como la redundancia de telecomunicaciones y la renovación de equipos.
- Colaborar estrechamente con agencias de respuesta para asegurar la interoperabilidad entre los sistemas.
- Evaluar e integrar herramientas innovadoras que mejoren la eficiencia en el manejo de llamadas de emergencia.

En el periodo cubierto por este informe, la Oficina de Sistemas de Información del Negociado ha trabajado los siguientes proyectos clave:

- **Implantación del Programa CAD Sky911**
Se avanzó en el desarrollo y pruebas controladas de la plataforma Sky911, que se encuentra en fases finales de implementación. El personal interno realiza pruebas para su posterior implementación que comenzará en octubre 2024.
- **Soporte Continuo a las Operaciones de los CRL**
Se aseguró la integridad y disponibilidad del servicio 9-1-1 mediante el mantenimiento continuo de la infraestructura tecnológica.
- **Evaluación y Contratación de Infraestructura Tecnológica**
Se completó la evaluación y diseño de la nueva arquitectura de servidores y almacenamiento. La contratación por el uso de estos equipos está en proceso.
- **Participación en la Evaluación de Herramientas de Emergencia 9-1-1**
Colaboramos con varios proveedores, incluyendo RapidSOS, para evaluar nuevas alternativas tecnológicas que asistan al Telecomunicador a identificar el lugar las emergencias y optimizar el tiempo de respuesta y el manejo de llamadas.

- **Mejoras en el Sistema de Grabación de Llamadas**
Adquirimos equipo para aumentar la capacidad del sistema de grabación Verint.
- **Fortalecimiento de la Seguridad Informática**
Se instaló el agente *CrowdStrike* en todos los equipos administrativos. También, se implementó políticas DLP, control de dispositivos, malware, entre otras iniciativas para proteger la data y equipos del Negociado.
- **Rediseño del Sistema de Reportes Estadísticos**
Se realizó mejoras al sistema de reportes utilizando PowerBI, lo que facilitará el acceso y la actualización en tiempo real.

IV. Oficina de Comunicaciones y Educación

La Oficina de Comunicaciones y Educación Pública tiene como misión principal educar a toda la población de Puerto Rico sobre el buen uso de la línea 9-1-1. En cumplimiento con esa misión, la Oficina preparó y desarrolló varias campañas educativas:

- ***Campaña: “Los rostros detrás de la emergencia”***
- ***Campaña: “Un texto puede salvar tu vida”***
- ***Campaña: “Dale Paso a la Vida”***

Durante el pasado año, impactamos directamente sobre 20,000 ciudadanos con charlas educativas, mesas informativas y otras actividades multitudinarias. Algunos de los eventos en los que se participó son:

- Feria de Seguridad en Plaza Las Américas
- Feria de Seguridad en Plaza del Caribe
- Ferias de servicio Fortaleza por Puerto Rico
- Feria Caza Huracanes
- Convención *Emergency Preparedness* en Centro de Convenciones
- Noche Nacional Afuera de la Policía de PR
- Feria de Reclutamiento del Departamento de Desarrollo Económico

Otros logros destacables de la Oficina fueron:

- Participación en las presentaciones y talleres para capacitar estudiantes del programa *Experience* del Departamento de Seguridad Pública. Este programa busca desarrollar futuros primeros respondedores. En el caso de nuestro Negociado, se desarrolló un módulo para que los estudiantes vivieran la experiencia completa del proceso de canalización de una llamada de emergencia, y conocieran las herramientas utilizadas, los protocolos y los valores que debe tener un Telecomunicador.

- Creación de la página web del 9-1-1 con el contenido básico requerido por Ley. La página se mantiene en revisión para ser actualizada y añadir funcionalidades y módulos adicionales de beneficio para el ciudadano.

V. **Oficina de Control de Calidad y Programa Integración de Municipios**

La misión de la Oficina de Control de Calidad e Integración de Municipios se distribuye en dos direcciones:

➤ **Calidad en la atención de las llamadas del Sistema 9-1-1**

Se logra mediante la evaluación de la atención de las llamadas por parte de los telecomunicadores de los CRL. El propósito de esta evaluación continua es garantizar que las llamadas recibidas se canalicen dentro de los criterios de calidad establecidos, y emitir los informes correspondientes para que se realicen las medidas correctivas que propendan a mejorar la atención en todo momento.

En la búsqueda de esa calidad en la atención de llamadas, la Oficina realiza las siguientes tareas recurrentes:

- Se les envía un muestreo semanal de 700 llamadas.
- Brinda adiestramientos continuos a los telecomunicadores mediante los *coaching*.
- Prepara informes a la gerencia sobre los resultados de las evaluaciones realizadas.
- Realiza recomendaciones destinadas a promover la calidad en la atención de llamadas.

➤ **Integración de Municipios al Sistema 9-1-1**

Este programa promueve la integración de los servicios de emergencias municipales con los estatales. El propósito de la integración es reducir el tiempo de respuesta y, a la vez, evitar la duplicidad en la activación de servicios. Con ello, logramos maximizar los recursos disponibles para la atender las respuestas de emergencias, ya que se distribuyen de forma más efectiva.

En la búsqueda de esa efectividad, la Oficina realiza las siguientes tareas recurrentes con respecto a la integración municipal:

- Orientar al personal municipal a cargo de los servicios de atención de emergencias sobre los procesos conducentes a su integración al Sistema 9-1-1.
- Realizar visitas de inspección de cumplimiento antes y después de la integración.

- Redactar informes sobre integraciones y estatus de los despachos municipales.
- Canalizar la formalización de los Convenios de Integración.

VI. Oficina de Investigaciones del Cargo 9-1-1

La Oficina de Investigaciones del Cargo por Servicio 9-1-1 fiscaliza las remesas de los cargos telefónicos 9-1-1 colectados por las compañías que ofrecen servicio de voz interconectado en Puerto Rico a los abonados. Esto se efectúa en conformidad con las disposiciones del Artículo 4.05 de la Ley 20-2017¹.

Es importante señalar que, con la aprobación del *Wireless Telecommunications Tax and Fee Collection Fairness Act*² de 2018 requiere que exista una transacción financiera entre la compañía y el abonado para la aplicación de los cargos 9-1-1. Esto implica que las líneas *lifeline* identificadas no les aplicará el cargo 9-1-1 a partir de marzo de 2018.

Por otro lado, como se indicó anteriormente, el Negociado suscribió un acuerdo interagencial con el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico (NET), que permite:

- Identificar las compañías telefónicas sujetas a las disposiciones de la Ley 20-2017
- Certificar las cantidades de líneas por categorías de dichas compañías.
- Facilitar copia de cortesía de las Resoluciones cuando a una compañía se registra en el NET y cuando su registro es cancelado.
- Orientación y opiniones a las consultas que le efectuamos de estos asuntos.

Los Planes de Trabajos durante el 2021-2024 fueron dirigidos a investigar las líneas reportadas por las compañías al NET versus las líneas informadas al Negociado para identificar las compañías en incumplimiento. Los resultados fueron en los siguientes:

- Cinco (5) exámenes de conciliación de remesas correspondientes a los años 2018 al 2021.
- Se detectaron 20.667 millones de líneas activas durante el periodo en modalidad de prepago.

¹ Ley Núm. 20 de 10 de abril de 2017, según enmendada, conocida como “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico”

² Act 47 U.S.C. § 1510, provides, in relevant part: A State, or a local jurisdiction of a State, may not require a person who is neither a resident of such State or local jurisdiction, nor an entity having its principal place of business in such State or local jurisdiction to collect from, or remit on behalf of, any other person a State or local tax, fee, or surcharge imposed on a purchaser or user with respect to the purchase or use of any wireless telecommunications service within the State unless the collection or remittance is in connection with a financial transaction

- Estimados de colectar 5.798 millones de líneas para un aproximado de \$2.5 millones.
- Al 31 de agosto, la Oficina mantiene comunicaciones con las compañías identificadas para el recobro del cargo 9-1-1 aplicable.

Capítulo 4 – Presupuesto y Finanzas (Asuntos Fiscales)

El área de Presupuesto y Finanzas está integrada a la Secretaría Auxiliar de Asuntos Fiscales del Departamento de Seguridad Pública del Gobierno de Puerto Rico (DSP). Sin embargo, conforme a la Ley 20 de 2017, en su Artículo 4.05(f) los fondos del Negociado se mantienen separados de los demás fondos de los negociados del DSP en términos bancarios y de contabilización.

Específicamente, el Artículo 4.05(f) establece, entre otras, que los cargos telefónicos 9-1-1 *“serán contabilizados y depositados en una cuenta especial que estará separada del resto de los fondos operacionales del Departamento y del Fondo General, de forma tal que se garantice la permanencia de fondos federales y otros fondos especiales. Queda expresamente prohibido por ley, el transferir, mover, relocalizar, reasignar o depositar cualquier fondo o acreencia por concepto de cargos por el Servicio 9-1-1 para cualquier fin que no sea cónsono con la legislación y reglamentación federal.”*

En consecuencia, de lo anterior, el NSE 9-1-1 deposita los recaudos de los cargos telefónicos 9-1-1, que transfieren mensualmente las compañías telefónicas, en una cuenta bancaria independiente de cualquier otra cuenta operacional del DSP y del Gobierno de Puerto Rico. De igual manera, la contabilización de esos cargos y el uso correspondiente a los mismos se realizan separadamente de los demás fondos de los negociados que componen el DSP. Cabe señalar, también, que esta contabilización separada resulta conveniente para la preparación del informe anual requerido por la FCC, ya que esta agencia federal es la delegada por el Congreso de los Estados Unidos para monitorear el uso de los cargos 9-1-1 de los estados y territorios.

I. Retos

- Uno de los mayores retos fiscales del Negociado fue el poco entendimiento de la Junta de Supervisión Fiscal con relación al manejo de los fondos del Negociado y la restricción en su uso.
- Inicialmente, en el cuatrienio anterior, la Junta reconoció que el Negociado no formaba parte del Plan Fiscal del Gobierno de Puerto Rico, y que no estaba sujeto a las medidas de *rightsizing* basado en que todas las operaciones y gastos administrativos del Negociado se sufragan 100% con los recaudos dispuestos por la Ley 20 de 2017 y, anterior a esa, por la Ley 144 de 1994.

- Eventualmente, la Junta extendió el tratamiento de las restricciones del Plan Fiscal al Negociado aun cuando el Negociado no forma parte de la Resolución Conjunta de los Presupuestos Generales ni de las resoluciones especiales.
- Actualmente, logramos incorporar a la FCC en el escenario para que aclare cuáles tipos de gastos pueden o no realizarse contra los cargos 9-1-1, lo cual nos facilitó algunos logros a nivel fiscal. Ejemplo de uno de esos logros es que, para este año fiscal, el roster del personal administrativo se consolidó con el operacional en un solo presupuesto, ya que la separación en los años previos afectó la transparencia y contabilidad de la información fiscal requerida por las agencias.

II. Ingresos y Reserva Acumulada de Años Anteriores

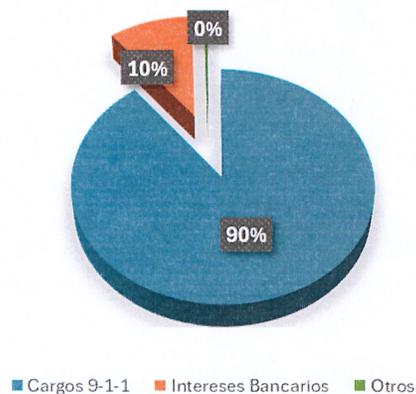
Los recaudos del Negociado han sido suficientes para cubrir el 100% de sus operaciones y compromisos fiscales sin requerimiento de otros recursos ajenos a los cargos telefónicos 9-1-1. **El promedio anual de esos recaudos es de \$23.525 millones** si utilizamos como base los pasados diez años fiscales. A continuación, se muestra una tabla con el detalle por año.

Año Fiscal	Total Recaudado (000's)	Observaciones
2014-2015	\$ 21,226	Auditado
2015-2016	\$ 22,739	Auditado
2016-2017	\$ 21,852	Auditado
2017-2018	\$ 20,274	Auditado
2018-2019	\$ 21,150	Auditado
2019-2020	\$ 21,159	Auditado
2020-2021	\$ 31,462	Auditado
2021-2022	\$ 23,767	Auditado
2022-2023	\$ 24,959	Auditado
2023-2024	\$ 26,658	Preliminar

- Para el año fiscal 2023-2024, el Negociado recaudó \$26.658 millones de los cuales el 90% fueron producto de los cargos telefónicos 9-1-1, y el restante 10 % de los intereses bancarios.
- En el nuevo año fiscal 2024-2025, al cierre de agosto de 2024, se contabilizaron \$4.536 millones en recaudos que se desglosan como sigue y se presentan gráficamente a continuación:
 - \$ 4,066 en cargos telefónicos 9-1-1

- 454 en intereses bancarios
 - 16 en otros ingresos misceláneos
- Las proyecciones de ingresos, según revisadas al 15 de septiembre de 2024, indican que **el estimado de recaudos del Negociado será de aproximadamente \$33.6 millones al 30 de junio de 2025**. Este estimado revisado consideró tres factores importantes:
- Recaudos de los primeros dos meses del año fiscal (promedio histórico)
 - Futuros desembolsos de los proyectos CapEx (construcción Caribe Plaza y CAD) junto al impacto de la revisión de la tasa de interés por parte de la Reserva Federal deberá bajar el promedio de intereses bancarios en los

Recaudos al 31 de agosto de 2024



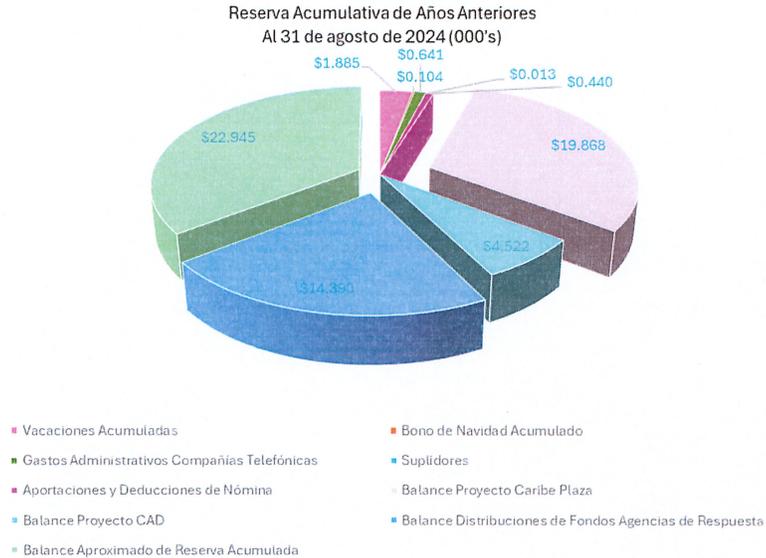
próximos meses

- El acuerdo transaccional legal con la compañía telefónica Tracfone Wireless, la cual remitió \$6.4 millones al Negociado durante el mes de octubre 2024

Es importante señalar, que el Negociado deposita sus recaudos en una cuenta bancaria del Banco Popular de Puerto Rico. El ingreso neto (excesos de ingresos sobre gastos) pasan a formar parte de una reserva acumulativa de años anteriores, para la cual se tiene acceso, según sus justificantes y cumplimientos con las restricciones federales, mediante petición de “transacción fiscal” a la Junta de Supervisión Fiscal.

- Al 30 de junio de 2024, el estado bancario mostró un balance de \$62.336 millones.

- Al 31 de agosto de 2024 el balance aumentó a \$64.809 millones.³
- Esta última cantidad se distribuye como se muestra a continuación, y deja un balance disponible de \$22.945 millones aproximadamente.

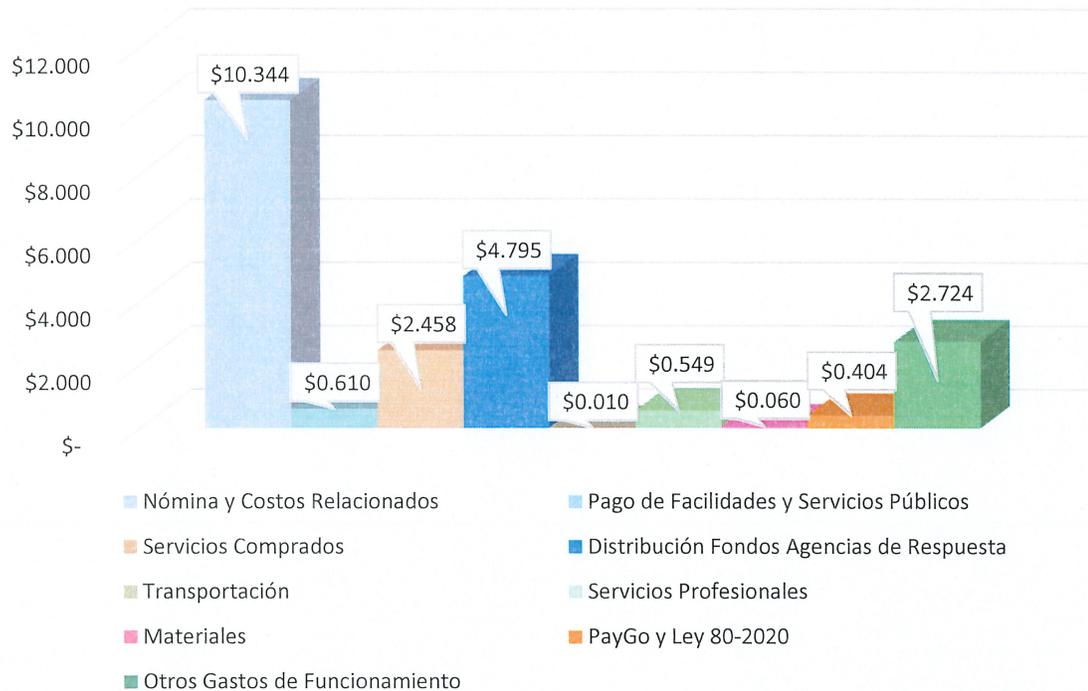


III. Presupuesto

El Negociado cuenta con un presupuesto original aprobado por \$21.954 millones, que representa un aumento de un 9% del presupuesto del año anterior. El presupuesto aprobado cuenta con la siguiente distribución:

³ Al 8 de octubre de 2024 el balance incluyendo el pago de Tracfone es de \$70.905 millones.

Presupuesto Aprobado AF 2025 (000's)



- El 47.1% (\$10.344 millones) está asignado para Nómina y Costos Relacionados.
- El 21.8% (\$4.795 millones) asignado para distribución de fondos entre agencias de respuesta.
- El 11.2% (\$2.458 millones) para servicios comprados, que incluyen pagos de arrendamientos de facilidades y equipos, servicios de seguridad, primas de seguridad, contratos de mantenimiento de estructuras y equipos, entre otros.
- El 12.4% (\$2.724 millones) representan los otros gastos de funcionamientos que incluyen el cumplimiento con la Ley 20-2017 de las reservas de contingencia y de reemplazo de equipos, así como la campaña educativa anual.
- El restante 7.5% (\$1.633 millones) se distribuyen entre el pago de servicios públicos, servicios profesionales, materiales, transportación y el PayGo.

Por otro lado, al 30 de septiembre de 2024, este presupuesto tuvo una enmienda que lo aumentó en \$825 mil con dinero acumulado en la reserva de años anteriores para un Presupuesto Enmendado de \$22.779 millones. El propósito fue el pago de arbitrios relacionados al proyecto Caribe Plaza.

En términos de los gastos y proyecciones, al 31 de agosto de 2024 se habían desembolsado \$1.625 millones dejando disponible \$20.329 millones del presupuesto aprobado, que representa la proyección total de gastos al 30 de junio de 2025 con un sobrante de cero.

Proyecciones en el Gasto de Nómina y Costos Relacionados

- Desembolsos de \$1.3 millones en los primeros dos meses del año fiscal
- Proyección de \$2.544 millones adicionales al promedio de gasto mensual de los primeros dos meses: \$137 del Bono de Navidad, \$2.287 en reclutamientos con 47 puestos vacantes al comienzo de la veda electoral, y \$120 mil en liquidaciones de vacaciones.
- Importante es indicar que, en junio de 2024 se certificó a la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) la posible deficiencia de \$101 mil en nómina, ya que el aumento al 90% de la escala media del Plan de Clasificación en junio no estaba contemplada en el presupuesto aprobado. La OGP deberá desembolsar esos fondos, aunque en nuestro caso y debido a las vacantes esa cantidad será menor.

A continuación, el resumen del informe de gastos y proyecciones al 31 de agosto de 2024, que no muestra las obligaciones según instrucciones de la OGP.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Partidas de Asignación	Concepto	Asignación AF 2025 (conforme OGP4)	Transferencias	Asignación Ajustada AF 2025 (C + D)	Gasto AF 2025 al 08/31/2024	Gasto Proyectado AF 2025 al 6/30/2025	Total de Gasto Proyectado AF 2022 (F + G)	Sobrante o Insuficiencia (E - H)
Nómina	001	10,344	-	10,344	1,300	9,044	10,344	0
Facilidades y Pagos por Servicios	002	610	-	610	102	508	610	-
Servicios Comprados	003	2,458	-	2,458	45	2,413	2,458	-
Donativos, Subsidios y Otras Distribuciones	004	4,795	-	4,795	-	4,795	4,795	-
Gastos de Transportación y Subsistencia	005	10	-	10	3	7	10	-
Servicios Profesionales	006	549	-	549	92	457	549	-
Otros Gastos	007	2,724	-	2,724	11	2,713	2,724	-
Inversiones en Mejoras Permanentes	008	-	-	-	-	-	-	-
Materiales y Suministros	010	60	-	60	10	50	60	-
Compra de Equipo	011	-	-	-	-	-	-	-
Anuncios y Pautas en Medios	012	-	-	-	-	-	-	-
Incentivos y Subsidios Dirigidos al Bienestar de la	013	-	-	-	-	-	-	-
Aportaciones a Entidades No Gubernamentales	014	-	-	-	-	-	-	-
Pay As You Go	030	404	-	404	62	342	404	-
Asignaciones Englobadas	081	-	-	-	-	-	-	-
Asignaciones Pareo de Fondos Federales	082	-	-	-	-	-	-	-
Deudas Años anteriores	089	-	-	-	-	-	-	-
Reserva Presupuestaria	098	-	-	-	-	-	-	-
Total		21,954	-	21,954	1,625	20,329	21,954	0

En síntesis, el Negociado cuenta con los recursos propios necesarios para mantener sus operaciones de manera efectiva como ha sido hasta el momento. Además, cuenta con las reservas dispuestas por ley y la reserva acumulativa para mantener las operaciones de nuestros Centros de Recepción de Llamadas a la vanguardia con la tecnología más reciente para asegurar que ese objetivo continuo de reducir el tiempo de respuesta ante una llamada de emergencia tenga éxito.

IV. Proyectos CapEx (Capitalizables)

A nivel fiscal, como se citaron anteriormente, el Negociado cuenta dos proyectos CapEx, cuyo estatus se incluye en el template del Informe Financiero adjunto.

➤ **Proyecto CAD Sky911**

- Aprobado en agosto de 2022. Se encuentra en progreso.
- Asignación inicial de \$6.149 millones.
- Tiene un desembolso acumulado de \$1.627 millones.
- La cantidad disponible es de \$4.522 millones al 31 de agosto de 2024.
- La Junta de Supervisión Fiscal aprobó este proyecto multianual. No obstante, por la dinámica de aprobación de la Junta, la extensión aprobada tiene vigencia hasta el 30 de junio de 2025, por lo cual deberá solicitarse una extensión nuevamente antes de culminar el presente año fiscal.

➤ **Proyecto Caribe Plaza**

- Aprobado en febrero de 2023 y ha sufrido varias enmiendas.
- El proyecto cuenta con \$16.959 millones para la construcción; \$1.589 millones para la tecnología del edificio; \$1.32 millones para el mobiliario, y \$452 mil para la supervisión del proyecto.
- Al 31 de agosto de 2024 se encontraba en trámites de permisología, y no se habían desembolsado fondos.
- El proyecto tiene vigencia aprobada por la Junta del 30 de junio de 2026.

V. Auditoria de Estados Financieros

➤ **Auditoría de Estados Financieros AF 2022-2023**

- El 15 de mayo de 2024, los auditores externos comparecieron para presentar el informe final y comunicar los hallazgos y recomendaciones.
- La posición neta del Negociado aumentó \$4.03 millones en comparación al año anterior para un total de \$47.4 millones.
- El total de activos cerró en \$71.4 millones y los pasivos y los recursos diferidos totalizaron \$24 millones.

➤ **Auditoría Estados Financieros 2023-2024**

- El 19 de abril de 2024 se firmó el contrato para esta auditoría.
- Los trabajos de la auditoría están en proceso.

- Estimamos recibir el informe final en o antes del 30 de noviembre de 2024.

Capítulo 5 – Cartera de Inversiones

La agencia no cuenta con una Cartera de Inversiones Corporativas.

Véase Apéndice Núm. 4, Certificación negativa de cartera de inversiones corporativas, emitida por el Comisionado.

Capítulo 6 – Inventario de Propiedad

Se incluye como Apéndice Núm. 5, copia del inventario físico de la propiedad cuyo valor de adquisición sea mayor de quinientos (500) dólares. Véase Apéndice Núm. 5.

Capítulo 7 – Informe de Estatus de Acciones Judiciales

La Información y Certificación será emitida por la Oficina de Asuntos Legales del Departamento de Seguridad Pública.

Capítulo 8 - Informe de Subastas

La agencia no ha adjudicado subastas durante los últimos tres meses. Véase Apéndice Núm. 6, Certificación negativa de adjudicación de subastas, emitida por el Comisionado.

Capítulo 9 - Reglamentación

Se incluye como Apéndice Núm. 7, una compilación de Informe de Reglamentos, Memorandos y Manuales.

Capítulo 10 - Legislación

La Información y Certificación será emitida por la Oficina de Asuntos Legales del Departamento de Seguridad Pública.

Capítulo 11 - Informe de Planes de Acción Correctiva

Al 31 de agosto de 2024, el Negociado tiene Planes de Acción Correctiva como resultado de las siguientes auditorías por la Oficina del Contralor:

- **Informe de Auditoría CP-22-08**

- Emitido el 5 de mayo de 2022
- Se auditó la inversión del Edificio Caribe Plaza
- El hallazgo principal es la adquisición de un edificio sin mantenimiento y uso.
- Estatus: al 31 de agosto de 2024 se había completado el Informe Complementario Número 6.
- Medida correctiva: comenzamos a trabajar la habilitación, y el proyecto de rehabilitación fue adjudicado.

➤ **Informe de Auditoría TI-23-006**

- Emitido el 27 de marzo de 2023
- Se auditó los Sistemas de Información
- El hallazgo principal es la adquisición de una Aplicación Social Alert en el año 2016 sin estudio de necesidades.
- Estatus: al 31 de agosto de 2024, estaba en proceso el Informe Complementario Número 3.
- Medida correctiva: se refirió a la Oficina de Asuntos Legales del DSP para el recobro de los fondos.

➤ **Informe de Auditoría OC-24-59**

- Emitido el 30 de mayo de 2024
- Se auditó el manejo de las Pólizas de Seguro
- El hallazgo principal es la ausencia de reglamentación para el manejo de seguros y pólizas innecesarias. Este hallazgo se refiere al 2019-2020.
- Estatus: al 31 de agosto de 2024, no había vencido la fecha de entrega del Plan de Acción Correctiva.
- Medida correctiva: la persona designada está próximo a participar del seminario.

➤ **Auditorías de la Oficina del Inspector General (OIG)**

- No tenemos Planes de Acción Correctiva presentados por la OIG.

Véase Apéndice Núm. 8.

Capítulo 12 - Contratos Vigentes

Se incluye lista de contratos por concepto y programas. La información incluye número de contrato, fecha de vigencia y nombre del contratado, así como también el importe de este. *Véase* Apéndice Núm. 9.

Apéndice Núm. 1

Véase Portal Transición 2024, Relación de Puestos y Vacantes

Apéndice Núm. 2

Véase Portal Transición 2024, Certificación Plan de Reclasificación y Retribución

Apéndice Núm. 3

Véase Portal Transición 2024, Situación Financiera

Apéndice Núm. 4

Véase Portal Transición 2024, Certificación Negativa Cartera de Inversiones

Apéndice Núm. 5

Véase Portal Transición 2024, Inventario de Propiedad

Apéndice Núm. 6

Véase Portal Transición 2024, Certificación Negativa Subastas en Proceso

Apéndice Núm. 7

Véase Portal Transición 2024, Informe de Reglamentos, Manuales y Memorandos

Apéndice Núm. 8

Véase Portal Transición 2024, Informe de Planes de Acción Correctiva

Apéndice Núm. 9

Véase Portal Transición 2024, Listado de Contratos Vigentes