



Calle Quisqueya #57, 2do piso
San Juan, PR 00917
P.O. Box 195484
San Juan, PR 00919-5484
Teléfono: (787) 819-0730

29 de septiembre de 2025

Hon. José F. Aponte Hernández
Presidente
Comisión de Asuntos Federales y Veteranos
Cámara de Representantes
San Juan, Puerto Rico

Para ordenar a la Comisión de Asuntos Federales y Veteranos de la Cámara de Representantes de Puerto Rico a realizar una investigación sobre todo asunto concerniente a las relaciones entre el Gobierno de Puerto Rico, el gobierno federal, los gobiernos de los demás territorios y los estados de los Estados Unidos de América y sus subdivisiones políticas; a los acuerdos y contratos intergubernamentales; con la participación de Puerto Rico y de la Cámara de Representantes en organizaciones públicas y privadas de carácter intergubernamental; al estudio de planes, organización y prestación de servicios ordenados por la “Ley de la Administración de Asuntos Federales”, así como a todas las oficinas y actividades de las instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico que se desarrollen fuera de Puerto Rico; a los servicios y el trato que prestan las agencias federales que operan en la Isla o que tienen jurisdicción sobre la prestación de esos servicios a residentes de Puerto Rico; a propuestas a agencias o entidades federales o internacionales para el establecimiento de programas o proyectos en la Isla.

Estimado Hon. José F. Aponte Hernández:

Reciba un cordial saludo de quienes integramos el Instituto de Estadísticas de Puerto Rico (“Instituto”).

Esta Honorable Comisión nos solicitó la posición institucional en torno a la R. de la C. 95. Respetuosamente, le presentamos nuestras observaciones y propuestas.

I. Propósito de la Medida

El propósito fundamental de la R. de la C. 95 es ordenar a la Comisión de Asuntos Federales y Veteranos a realizar una investigación exhaustiva sobre las relaciones intergubernamentales entre Puerto Rico, el gobierno federal, otros territorios y estados de los Estados Unidos, así como evaluar la eficacia de los acuerdos y servicios federales en la Isla. Su objetivo es fortalecer la coordinación institucional, garantizar la transparencia en la gestión de recursos y mejorar la prestación de servicios críticos para los residentes de Puerto Rico.

Resumen Ejecutivo

El Instituto de Estadísticas de Puerto Rico considera que la R. de la C. 95 constituye una iniciativa necesaria y estratégica para examinar la efectividad y el alcance de las relaciones intergubernamentales que impactan a Puerto Rico. La medida permitirá recopilar información esencial sobre los procesos de intercambio de datos entre entidades gubernamentales, evaluar la coordinación interagencial y analizar con mayor precisión el efecto de las políticas y servicios federales en Puerto Rico. Al enmarcarse en la Ley de Administración de Asuntos Federales de Puerto Rico (Ley Núm. 77-1979, según enmendada), la resolución busca optimizar la gobernanza mediante la recopilación de datos confiables, la evaluación del marco actual de acuerdos, contratos y servicios federales, y la integración de estos hallazgos con las labores de entidades locales como el Instituto, a fin de garantizar decisiones fundamentadas en información de alta calidad. El Instituto respalda firmemente la R. de la C. 95 y se posiciona como aliado estratégico y recurso técnico de la Comisión, preparado para aportar datos, metodologías y el rigor estadístico necesario para que esta investigación rinda frutos concretos y fortalezca la formulación de política pública en beneficio de Puerto Rico.

II. Trasfondo

El Instituto de Estadísticas de Puerto Rico es la entidad encargada de establecer la política pública estadística y de coordinar la recopilación de datos confiables que fundamentan la toma de decisiones en Puerto Rico. Desde su creación, ha asumido el rol de ente rector en materia estadística, garantizando que la producción de información en Puerto Rico cumpla con los más altos estándares de calidad, accesibilidad y transparencia.

A lo largo de los años, el Instituto ha liderado proyectos de alto impacto orientados a fortalecer la infraestructura estadística de Puerto Rico. Entre estos se incluyen la publicación de indicadores socioeconómicos y demográficos de referencia, el desarrollo de sistemas de información accesibles al público, y la colaboración estrecha con agencias locales, federales e internacionales para armonizar metodologías y asegurar la comparabilidad de los datos. Estas iniciativas han permitido identificar con mayor precisión las necesidades de Puerto Rico y promover políticas públicas fundamentadas en evidencia.

En el ámbito de las relaciones entre Puerto Rico y el gobierno federal, el Instituto ha identificado retos persistentes en la integración de datos entre sistemas gubernamentales, la armonización de metodologías estadísticas y la representación adecuada de Puerto Rico en las estadísticas oficiales de los Estados Unidos. Estas limitaciones inciden directamente en la formulación de políticas públicas y en la distribución equitativa de recursos federales en Puerto Rico, lo cual hace indispensable la revisión y el fortalecimiento de los mecanismos de coordinación intergubernamental.

La Ley de la Administración de Asuntos Federales de Puerto Rico (Ley Núm. 77-1979, según enmendada) sentó las bases para la coordinación de gestiones del Gobierno de Puerto Rico ante entidades federales. No obstante, los cambios en la estructura gubernamental, los avances tecnológicos y la evolución de las relaciones con el gobierno federal han generado la necesidad de examinar nuevamente la efectividad y pertinencia de estos mecanismos. En este contexto, el Instituto se posiciona como un recurso técnico esencial, con la capacidad de aportar datos que fortalezcan la gobernanza y mejoren los procesos de intercambio de información en beneficio de Puerto Rico.

III. Análisis

La investigación propuesta por la R. de la C. 95 constituye una oportunidad estratégica para realizar un diagnóstico integral, basado en evidencia, sobre las relaciones intergubernamentales que sostienen al Gobierno de Puerto Rico en su interacción con el gobierno de los Estados Unidos y con otras jurisdicciones. Desde la perspectiva del Instituto, este esfuerzo puede generar hallazgos de gran valor en áreas críticas que históricamente han carecido de un escrutinio sistemático y que son esenciales para el desarrollo de políticas públicas efectivas.

Uno de los ejes centrales debe ser el fortalecimiento del intercambio de datos entre agencias federales y estatales. Actualmente, existen metodologías diversas que pueden dificultar la comparabilidad de indicadores claves como pobreza, desempleo e ingreso per cápita. La falta de armonización estadística limita la capacidad de Puerto Rico para medir adecuadamente los impactos de los programas federales. Asimismo, la exclusión o inclusión parcial de la jurisdicción en estadísticas nacionales genera vacíos de información que afectan tanto la toma de decisiones como el acceso equitativo a fondos federales. La Comisión debería explorar mecanismos que garanticen la plena participación de Puerto Rico en encuestas y censos federales, como por ejemplo el [Survey of Income and Program Participation \(SIPP\)](#)¹, el [National Health Interview Survey \(NHIS\)](#)² y el [National Crime Victimization Survey \(NCVS\)](#)³, entre otros.

Otra dimensión esencial es la coordinación interagencial estadística. La relación entre la Administración de Asuntos Federales de Puerto Rico (PRFAA) y el Instituto debe ser evaluada y fortalecida para asegurar que las gestiones de representación y negociación ante el gobierno federal se fundamenten en datos precisos, actualizados y metodológicamente sólidos. En este mismo sentido, es indispensable que los acuerdos y memorandos de entendimiento entre Puerto Rico y agencias federales incorporen explícitamente componentes estadísticos que permitan medir su impacto y asegurar el cumplimiento de sus objetivos.

La digitalización y modernización de sistemas constituye otro componente prioritario. La implementación de plataformas interoperables de intercambio de datos en tiempo real podría mejorar la capacidad de respuesta de Puerto Rico ante emergencias, desastres naturales y fluctuaciones económicas, además de optimizar la transparencia y la rendición de cuentas en el uso de fondos federales. Estas medidas se alinean con iniciativas de datos abiertos y sistemas de monitoreo que el Instituto ya ha impulsado en Puerto Rico.

Existen, además, modelos internacionales que pueden servir como referentes valiosos. El [Sistema Estadístico Europeo](#)⁴ (ESS) y las colaboraciones federales-provinciales de [Statistics Canada](#)⁵ demuestran que es posible coordinar la producción estadística entre jurisdicciones con diferentes grados de autonomía, asegurando comparabilidad y calidad en los datos. De igual manera, los principios de gobernanza estadística de la [Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos](#)⁶ (OCDE) ofrecen guías concretas en materia de independencia profesional, imparcialidad, transparencia y

¹ <https://www.census.gov/programs-surveys/sipp.html>

² <https://www.cdc.gov/nchs/nhis/index.html>

³ <https://bjs.ojp.gov/data-collection/ncvs>

⁴ <https://www.icane.es/codigo-buenas-practicas>

⁵ https://publications.gc.ca/collections/collection_2017/statcan/11-634-x/11-634-x2016001-esp.pdf

⁶ <https://www.comex.go.cr/media/6946/codigo-de-buenas-practicas-estadisticas-ocde.pdf>

coordinación. La adaptación de estas buenas prácticas a la realidad de Puerto Rico enriquecería las recomendaciones de la investigación.

Finalmente, la medida brinda la posibilidad de diseñar métricas concretas que fortalezcan la evaluación de las relaciones intergubernamentales. Entre las áreas de análisis sugeridas destacan: (1) las transferencias federales y su impacto económico, comparando los fondos recibidos per cápita frente a los estados y territorios; (2) indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir la efectividad de PRFAA en la gestión de recursos y legislación favorable; (3) la calidad y el acceso a servicios federales como Medicare, Seguridad Social y programas de asistencia nutricional en comparación con los estados; y (4) la creación de un inventario centralizado de acuerdos intergubernamentales que catalogue convenios, objetivos y resultados.

En resumen, la R. de la C. 95 ofrece una oportunidad para fortalecer la base empírica de la política pública en Puerto Rico y para optimizar sus relaciones intergubernamentales. El Instituto está en disposición de reunirse con la Comisión para brindarle asesoramiento y así garantizar que esta investigación se realice con el rigor metodológico y la objetividad que requiere el momento histórico.

IV. Información estadística solicitada

Los datos estadísticos brindados en esta sección provienen del *Quarterly Census of Employment and Wages* del *Bureau of Labor Statistics*. Para estos se utilizó el código NAICS 56142 referente a *call centers* privados.

1. *Número de empresas de call centers establecidas en Puerto Rico, distinguiendo aquellas que sirven a clientes locales versus aquellas que prestan servicios a compañías en los Estados Unidos continentales.*

Los datos de establecimientos de call centers han fluctuado desde 10 establecimientos en el 2013 hasta 59 en el 2023.

Año	Cantidad anual de establecimientos	Año	Cantidad anual de establecimientos
2001	24	2013	10
2002	23	2014	11
2003	24	2015	17
2004	21	2016	21
2005	23	2017	26
2006	26	2018	31
2007	27	2019	41
2008	23	2020	47
2009	17	2021	51
2010	14	2022	57
2011	14	2023	59
2012	12	2024	52

Los datos del *Quarterly Census of Employment and Wages* del *Bureau of Labor Statistics* no contienen información relacionada a los servicios prestados a clientes locales o de Estados Unidos.

2. Número de empleos directos e indirectos generados por esta industria en los últimos cinco (5) años.

Los datos de empleos en establecimientos de *call centers* han fluctuado desde 2,949 en el 2021 hasta 3,843 en el 2023

Año	Cantidad anual de empleos
2020	2,965
2021	2,949
2022	3,247
2023	3,843
2024	3,671

Los datos del *Quarterly Census of Employment and Wages* del *Bureau of Labor Statistics* no contienen información relacionada a los empleos indirectos.

3. Rangos de salarios y beneficios promedio de los empleados en este sector.

El salario promedio anual del personal que trabaja en *call centers* fluctuó entre \$16,650 en el 2020 a \$28,903 en el 2024. Los datos del *Quarterly Census of Employment and Wages* del *Bureau of Labor Statistics* no contienen información relacionada a los beneficios.

Año	Salario promedio anual
2020	\$16,650.00
2021	\$18,968.00
2022	\$20,708.00
2023	\$24,880.00
2024	\$28,903.00

4. Aportación económica de la industria de *call centers* al Producto Interno Bruto (PIB) de Puerto Rico.

Esta información no está disponible. No obstante, el renglón de Servicios administrativos y de apoyo representan el 2.0% del PIB en los datos preliminares de 2024 (Puerto Rico Planning Board, 2025. Puerto Rico's Economy in Fiscal Year 2024-2026. <https://jp.pr.gov/wp-content/uploads/2025/06/PRs-Economy-2024.pdf>).

5. Cualquier otra data estadística relevante que permita conocer el impacto de esta industria en nuestra economía y fuerza laboral.

De acuerdo con Padilla-Vega, Sénquiz-Díaz y Ojeda-Castro (2020)⁷, los *call centers* tienen una de las mayores rotaciones laborales con tasas entre el 35 y el 40 por ciento. Esto se debe principalmente a tres razones: insatisfacción con la fuerza laboral y el alcance del trabajo; falta de desafíos; y expectativas poco realistas de los empleados. Según el estudio 2020 MAP: Invest Puerto Rico⁸ los *call centers* forman parte del sector servicios identificado como clave en la composición económica de Puerto Rico, junto con la manufactura. El fortalecer sectores de

⁷ https://www.researchgate.net/profile/Rafael-Padilla-4/publication/339571379_Workforce_planning_and_management_FIT_in_call_centers/links/6306772f61e4553b95364981/Workforce-planning-and-management-FIT-in-call-centers.pdf

⁸ https://www.investpr.org/wp-content/uploads/2021/11/5ecd24d6b0f99e37b5cbd850_JM-Ross-Workforce-Development-Team-Final-Report.pdf

servicios, incluyendo *call centers*, puede contribuir a generar empleo local, ingresos y efectos indirectos en la economía, ayudando a reducir la emigración de fuerza laboral y apoyar la recuperación económica.

V. Conclusión

El Instituto de Estadísticas de Puerto Rico **apoya** la R. de la C. 95 por considerar que esta investigación es necesaria para fortalecer la base estadística que sustenta las relaciones de Puerto Rico con el gobierno federal y otras entidades intergubernamentales. Recomendamos que la Comisión incluya entre sus consideraciones las recomendaciones brindadas en este Memorial.

La optimización de los mecanismos de recopilación, análisis e intercambio de datos entre Puerto Rico y el gobierno federal no solo mejoraría la calidad de la información disponible para la toma de decisiones, sino que también podría traducirse en una representación más efectiva de los intereses de Puerto Rico en el ámbito federal y en una distribución más equitativa de recursos y oportunidades para los ciudadanos estadounidenses residentes en Puerto Rico.

Nos reiteramos a la disposición de aclarar cualquier duda que sea de provecho a esta Honorable Comisión para la evaluación de la medida en referencia.

Agradecemos la oportunidad de exponer nuestra posición en torno a la **R. de la C. 95**.

Cordialmente,



Dr. Orville M. Disdier Flores
Director Ejecutivo