

2014-2015

INFORME ANUAL DE LA JUNTA DE
GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1
JUAN G. MORALES VARGAS, MBA



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE
PUERTO RICO
Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1



JUNTA DE GOBIERNO
DEL SERVICIO 9-1-1
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
POR LA SEGURIDAD DE PUERTO RICO



TU LINEA
DE SERVICIOS DE GOBIERNO

MIEMBROS DE LA JUNTA DE GOBIERNO

AL 30 DE JUNIO DE 2015

Sr. José L. Caldero López
Presidente

Tnte. Ángel Crespo Ortiz
Miembro ex officio

Sr. Miguel A. Ríos Torres
Miembro ex officio

Dra. Rosana Otaño López
Miembro ex officio

Ing. Manuel Rolón Marrero
Representante del interés público

Tabla de Contenido

Misión _____	ii
Visión _____	ii
Base Legal _____	1
Fases de Comunicaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 _____	1
Sistema de Emergencias 9-1-1, componentes y fases operacionales _____	2
Principios Básicos del Sistema de Emergencias 9-1-1 de Puerto Rico _____	3
Desde la Perspectiva del Servicio 9-1-1 _____	3
Desde la Perspectiva de las Agencias de Respuesta _____	3
a. Coordinación con otros organismos gubernamentales, municipales, estatales y federales _____	5
Ruta de la Llamada 9-1-1 _____	6
Sinopsis del estado de situación de los asuntos fiscales _____	7
Detalle de los ingresos presupuestados de la Junta de Gobierno del Sistema 9-1-1 _____	7
Auditoría de los Estados Financieros _____	11
Informe de Logros _____	12
Integración de Programas de Emergencias Médicas Municipales _____	14
Programa de Comunicación y Educación Pública (PROCEP) _____	15
“Tu Línea de Servicios del Gobierno 3-1-1” _____	18
VI. Entregas de unidades y equipo médico-quirúrgico realizadas durante el año fiscal 2014-2015 _____	26
VII. Donaciones y asignaciones especiales: _____	30
Sinopsis de los asuntos administrativos _____	32
Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1 _____	32
Oficina de Recursos Humanos _____	32
Oficina de Auditoría y Procedimientos _____	32
Oficina de Sistemas e Informática _____	35
A. “3-1-1: Tu Línea de Servicios del Gobierno” desde la perspectiva informática _____	36
b. Servicios _____	38
c. Informes _____	38
d. Configuraciones _____	38

a. Crecimiento de Sistemas 3-1-1 y posible migración a servicio en la nube _____	38
b. Adquisición de programa de estadísticas para fortalecer y redactar nuevos informes de estadísticas del Sistema 9-1-1 _____	39
c. Instalación de mejoras (upgrades) al Sistema 9-1-1 _____	39
d. Archivo a medios externos “Blu Ray” de las grabaciones de llamadas recibidas a través del Sistema 9-1-1 _____	39
e. Implementación de nuevo sistema de localización de llamadas 9-1-1 (ALI server) _____	39
f. Implantación de envío de datos de incidentes a la nueva plataforma CAD de la Policía de Puerto Rico	40
g. Piloto para la implantación de envío de datos de incidentes a la nueva plataforma CAD del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico _____	40
Estadísticas del Sistema 9-1-1 _____	41
A. Volumen de llamadas recibidas a través del Sistema 9-1-1 _____	41
B. Volumen mensual de llamadas _____	42
C. Volumen de llamadas por tipo de incidente _____	43
D. Volumen de mensajes de texto _____	45
Volumen de llamadas de emergencia por ayuda recibida en el 9-1-1 _____	46
Proyecciones 2015-2016 _____	47

MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 se creó bajo el amparo de su ley habilitadora, la *Ley 144 de 22 de diciembre de 1994*, según enmendada; a fin de establecer un número universal para canalizar las llamadas de emergencia a todas las Agencias de Respuesta del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Actualmente, la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 tiene un Centro Primario de Atención de Llamadas de Emergencias ubicado en el Bo. Monacillos Abajo en San Juan. De igual forma, posee un Centro Alterno localizado en la Avenida Roosevelt en Hato Rey. Se torna imprescindible acotar que ambos centros operan 24 horas al día, siete días a la semana y reciben un promedio de 7,200 llamadas diarias.

Además, la Junta tiene bajo su cargo Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1. Ésta línea opera de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 6:00 pm y brinda sobre 2,000 servicios diarios a nuestros ciudadanos; sin tener que recurrir en primera instancia a la entidad y, por ende, agilizando los servicios que ofrecen las distintas agencias gubernamentales adscritas.

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 ha integrado 46 Municipios en el Programa de Integración de Municipios en Emergencias Médicas; lo que ha permitido acortar dramática y sustancialmente el tiempo de respuesta a las emergencias médicas convocadas a través del 9-1-1. La Agencia, que opera y se nutre de fondos propios, cuenta con 265 empleados transitorios, de carrera y confianza. Por la naturaleza de las funciones inherentes a la Junta, contamos con 175 empleados que ocupan puestos de Telecomunicadores; quienes fungen como el alma y corazón de nuestro Sistema 9-1-1. Además, la Junta cuenta con una Unidad apropiada denominada *Communications Workers of America (CWA)* que posee una matrícula de 96 miembros.

El presente informe comprende el período relativo año fiscal 2014-2015; no obstante, nuestro trabajo se circunscribe al mes de noviembre de 2014; fecha en que nos invistieron con el cargo que dignamente ejercemos hasta el 30 de junio de 2015.



Juan G. Morales Vargas, B.ED., MBA
Director Ejecutivo

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Misión

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 descarga una función ministerial hilvanada con la seguridad pública. Tal es la trascendencia que reviste, cuya función primigenia radica en reducir el tiempo que le toma a los (as) ciudadanos (as) el comunicarse con las agencias de seguridad pública, las agencias de respuesta y los municipios integrados; de manera tal que se atiendan rápida y eficazmente las llamadas de emergencias de la ciudadanía mediante el número telefónico universal asignado para dicho fin; el 9-1-1.

Visión

Mantener disponible un andamiaje administrativo que se nutra de los medios, las tecnologías y los recursos humanos requeridos para viabilizar el uso de un número telefónico único, fácil de recordar y que funja como un medio para solicitar asistencia rápida, ágil y eficaz ante el advenimiento de una emergencia en cualquier lugar de Puerto Rico.

Base Legal

La Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según enmendada y conocida como la “Ley para la Atención Rápida a Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública” o “Ley de Llamadas 9-1-1,” es la ley orgánica de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.

En virtud de las disposiciones de la Ley Número 126 de 12 de julio de 2011; se enmendó nuestra ley habilitadora a los fines de facultar a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 a utilizar el 3-1-1 como un número para atender solicitudes de servicios gubernamentales que no constituyen emergencias. Además, redistribuyó los fondos de los que se nutre la JGS 9-1-1 para sufragar los gastos relacionados con las llamadas de emergencia y las llamadas de atención a la ciudadanía.

El Reglamento Número 5303, conocido como el Reglamento de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, aprobado el 11 de septiembre de 1995, según enmendado; se adoptó en virtud de la Ley Número 144, *supra* a los fines de instrumentar sus disposiciones.

Fases de Comunicaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1

LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



Sistema de Emergencias 9-1-1, componentes y fases operacionales

El Sistema de Emergencias 9-1-1 de Puerto Rico consiste de servicios coordinados entre organismos gubernamentales de seguridad y protección pública. El mismo está integrado por una red de agencias estatales, municipales y federales que laboran coordinadamente para responder a las emergencias reportadas a través del número 9-1-1.

Nuestro Sistema de Emergencias 9-1-1 es el primer eslabón de contacto con las agencias de seguridad pública para todas las emergencias que se reportan desde cualquier parte del territorio de Puerto Rico, a través del número 9-1-1. Para cumplir con esta vital función, el Sistema de Emergencias 9-1-1 administra los Centros de Recepción de Llamadas (CRLs) 9-1-1 o “Public Safety Answering Points” (PSAP’s), como se conocen en inglés, los cuales: reciben, filtran, clasifican y transfieren las llamadas de emergencias a dichas agencias.

Las Agencias de Seguridad Pública o de Respuesta Primaria adscritas al Sistema de Emergencias 9-1-1 son:

- la Policía de Puerto Rico,
- la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (AEMEAD),
- el Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico,
- el Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico,
- el Programa de Emergencias Sociales de la Administración de Familias y Niños (ADFAN) del Departamento de la Familia y
- los Programas de Emergencias Médicas de los Municipios Integrados y las Organizaciones sin Fines de Lucro.

Los Centros de Recepción de Llamadas del 9-1-1 reciben las llamadas de emergencia de los ciudadanos y las transfieren a las agencias de seguridad pública o agencias de respuesta. *Ipsa facto*, éstas tienen la responsabilidad ministerial de atenderlas y acudir al lugar donde

ha acaecido el incidente para brindar los servicios necesarios. La atención conferida a las emergencias es responsabilidad de las agencias de respuesta. Dichas agencias descargan primordialmente, entre otras obligaciones, el deber de atender con diligencia las emergencias; mientras monitorizan y evalúan su logística y ejecutoria operacional con el fin ulterior de atender las emergencias en el menor tiempo posible.

Principios Básicos del Sistema de Emergencias 9-1-1 de Puerto Rico

Desde la Perspectiva del Servicio 9-1-1

- Las innovaciones tecnológicas modernas, en el ámbito de las comunicaciones, generan una rapidez virtual en el acceso al servicio de emergencias a los fines de que cualquier persona que confronte una emergencia en Puerto Rico logre un acceso ágil y eficiente a través de la línea 9-1-1.
- Para brindar el servicio de comunicaciones de emergencias, los Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1 cuentan las 24 horas, los siete días de la semana y los 365 días del año con telecomunicadores y supervisores capacitados y adiestrados recurrentemente; quienes fungen como el alma y corazón del Sistema de Emergencias 9-1-1.
- El Sistema de Emergencias 9-1-1 cuenta con un sistema eficiente y moderno de comunicaciones de emergencias que viabiliza que se le brinde este servicio a la ciudadanía.
- El Sistema de Emergencias 9-1-1 garantiza un mantenimiento y desarrollo constante de su sistema tecnológico 9-1-1 para que éste opere eficientemente y responda a las necesidades de nuestros conciudadanos.

Desde la Perspectiva de las Agencias de Respuesta

- Las agencias de respuesta cuentan con despachos y recursos que operan, bajo la administración y dirección de sus respectivos Jefes de Agencia o Alcaldes, con criterios similares a los que dirimen el Servicio 9-1-1. Su andamiaje administrativo, según la particularidad y logística de cada agencia, está estructurado para que contesten las llamadas transferidas por los Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1, y sobre todo, para que atiendan las emergencias

con inmediatez, de forma eficiente y efectiva, a través de sus recursos autorizados.

Descripción de los Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1 (PSAPs)

A fin de cumplir con las disposiciones del “Wireless Communications and Public Safety Act of 1999” (PUBLIC LAW 106-81-October 26), en el año 2004 el Sistema de Emergencias 9-1-1 implantó en Puerto Rico un sistema “Enhanced 911” (E911) con recursos y sistemas tecnológicos que viabilizan la recepción y canalización de llamadas de emergencia a través del 9-1-1.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 de Puerto Rico consta actualmente de dos (2) Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1 (PSAP’s), el CRL Principal (Main PSAP) y el CRL de Hato Rey (Hato Rey PSAP). Los centros antes mencionados tienen la capacidad de ubicar en mapas digitales las llamadas que se originan desde teléfonos celulares; cumpliendo así con las disposiciones de la referida ley.

Cada CRL es independiente en cuanto a su infraestructura de equipo, programación, personal y comunicaciones. Ambos trabajan de forma paralela y sirven la misma área geográfica. Es decir, es un sistema geo-diversificado en donde los CRL’s trabajan como un sólo “Centro de Llamadas Virtual”. Lo antes vertido significa que las llamadas recibidas a través del Sistema 9-1-1 son presentadas al próximo Telecomunicador disponible sin importar su ubicación, ya sea en el CRL Principal o en el CRL de Hato Rey. El Sistema sirve a un área geográfica compuesta por los 78 Municipios de Puerto Rico y la zona marítima circundante. La población a la cual se le brinda el servicio sobrepasa los 4 millones de habitantes, esto incluye la población flotante (turistas y visitantes).

La plataforma tecnológica implantada consiste de varios módulos integrados: VIPER (telefonía), “Power911” (manejo de llamadas), el de mapas digitales “PowerMAP” y el de reportes “PowerMIS”. Esta plataforma, además de permitir la comunicación con las agencias de respuesta, viabiliza:

- implementar tecnologías de CAD, AVL y MDT con las Agencias de Respuesta de distintos manufactureros;
- utilizar un mapa digital de Puerto Rico;
- generar estadísticas;
- propende al crecimiento futuro, sin la necesidad de cambiar la infraestructura tecnológica previamente implantada y

- apoya las directrices y estándares de NENA con relación a la industria 9-1-1.

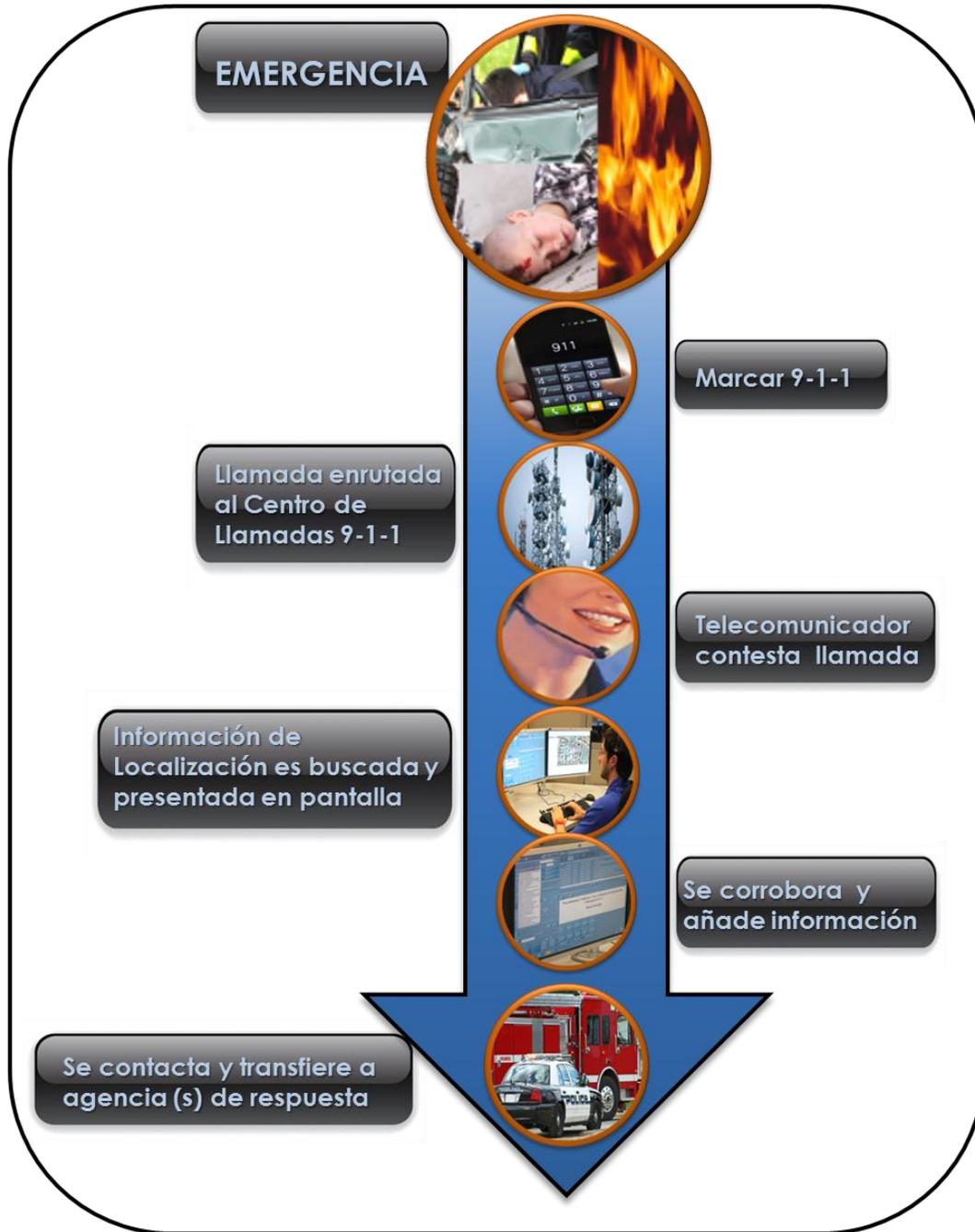
El CRL 9-1-1 principal, cuenta con 29 posiciones hábiles para recibir y canalizar las llamadas recibidas a través del 9-1-1. Éste opera las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Además, cuenta con los elementos de redundancia en computación, comunicaciones y electricidad requeridos por este tipo de agencia de seguridad. Este andamiaje tecnológico garantiza que se le provea un servicio continuo e ininterrumpido a los ciudadanos; aun cuando acaecen situaciones adversas creadas, tanto por la naturaleza como por el hombre.

Se creó un nuevo Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1 en las antiguas oficinas centrales de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (AEMEAD), localizado en Hato Rey. Este centro cuenta con 20 posiciones, cantidad suficiente para manejar todas las llamadas 9-1-1 reportadas en Puerto Rico y es parte medular del plan de contingencia de la Agencia; ya que provee de redundancia física a las facilidades del CRL 9-1-1 principales. Además, funciona de manera independiente en cuanto a infraestructura de equipo, programación y comunicaciones; lo cual le permite operar simultáneamente al CRL 9-1-1 principal o totalmente independiente del mismo.

a. Coordinación con otros organismos gubernamentales, municipales, estatales y federales

Los Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1 coordinan la atención de emergencias con otros organismos gubernamentales estatales, municipales y federales; dependiendo del tipo de emergencia reportada. Entre estos se encuentran: la Junta de Calidad Ambiental, la Guardia Costanera, los Tribunales de Justicia Criminal y el FBI.

Ruta de la Llamada 9-1-1



Sinopsis del estado de situación de los asuntos fiscales

El presupuesto del Sistema de Emergencias 9-1-1 está basado en los ingresos proyectados de los recaudos a los abonados telefónicos, conforme a las disposiciones que rigen a la Junta de Gobierno. El mismo está fundamentado en las medidas establecidas para cumplir con nuestra Ley Orgánica, los compromisos programáticos de la Junta y el Plan de Estabilización del Gobierno de Puerto Rico; en atención a las prioridades institucionales para el mejoramiento del servicio, la salvaguarda de los fondos públicos y la disponibilidad de los recursos.

El origen de los fondos del presupuesto para sufragar los gastos operacionales del Sistema de Emergencias 9-1-1, proviene de las remesas sometidas por las compañías que brindan servicios de telefonía en Puerto Rico; según se dispone en la referida Ley Núm. 144, *supra*. Además, bajo el palio de la *Ley número 126 de 12 de julio de 2011*; se enmendó nuestra ley orgánica a los fines de facultar a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 a utilizar el 3-1-1 como un número para atender solicitudes de servicios gubernamentales que no constituyan emergencias. La referida Ley, redistribuyó los fondos de los que se nutre la Junta. En atención a lo antes expresado, el presupuesto de la Agencia también incluye las remesas que nos remiten las Agencias que reciben servicios a través de Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1.

Los ingresos presupuestados de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 para el año fiscal 2014- 2015 fueron de 21.6 millones de dólares. La distribución del presupuesto aprobado por partidas para dicho año fiscal fue la siguiente:

Detalle de los ingresos presupuestados de la Junta de Gobierno del Sistema 9-1-1

Concepto o partida	Total (dólares)
Distribución de fondos a las Agencias de Seguridad Pública y Municipios Integrados	5.7 millones
Presupuesto para gastos administrativos del Servicio 9-1-1	4.7 millones
Presupuesto para el pago de nóminas	10.2 millones
Sobrante	3 millones
Presupuesto total aprobado para el año fiscal 2014-2015	21.6 millones

A la luz de la información antes desglosada, entendemos medular destacar que al comparar y contrastar la sumatoria por concepto o partida vis á vis el presupuesto aprobado para el año fiscal 2014-2015; existe un sobrante de tres millones que corresponde a dos millones que provienen del año fiscal 2013-2014 y el otro millón responde a la cuantía sobrante durante el año que comprende el presente Informe de Logros.

En cuanto a la situación financiera de la Agencia durante el año fiscal 2014- 2015, hemos aglutinado la información más relevante; según emana de los estados financieros auditados:

- Se emitió un pago de \$133,710.00 a la Administración de Sistemas de Retiro para la aportación adicional uniforme en aras de concederle liquidez; a tenor con las disposiciones del Artículo 5-117 de la Ley 32 -2013.
- Se emitió la aportación de 12 millones de dólares al Fondo de Responsabilidad Legal; conforme a la Ley 78-2014. Esta subvención generó que durante el año fiscal 2014-2015 no se le distribuyeran fondos a las Agencias ni a los Municipios integrados.
- Hubo un incremento en los ingresos operacionales de \$387,345.00 provenientes de las facturaciones proactivas cursadas a las Agencias contratadas a través de Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1.
- Se gestó un aumento de \$960,000.00 directamente relacionado con la contratación de telecomunicadores para los Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1 y 3-1-1.
- Tras realizar aportaciones de 5.7 millones de dólares a las Agencias y a los Municipios Integrados, se gestó un incremento de 2.43 millones de dólares (74.09 por ciento) en dichas subvenciones; tras compararlas con las realizadas durante el año fiscal 2013-2014.
- Luego de haber pagado las obligaciones contraídas durante el año fiscal 2014-2015, existe un sobrante de 3 millones de dólares. Dicha cuantía está restringida en los estados financieros de la Agencia, mediante Resolución de la Junta.
- Los activos de capital neto de depreciación suman 7.1 millones de dólares. Estos incluyen: el terreno, la edificación, los valores añadidos y el equipo de la Junta.
- El gasto relativo al canon de arrendamiento es de \$760,367.00. Destacamos que tendremos una economía en dicha cuantía luego de que nos mudemos al edificio adquirido.

A continuación, presentamos una relación de fondos otorgados (donados) con su correlativa distribución pecuniaria desglosada por agencia y municipios:

Agencia o Municipio	Cuantía (dólares)	Concepto
AEMEAD	100,000.00	Aportación monetaria
CUERPO DE BOMBEROS DE PUERTO RICO	250,000.00	Aportación monetaria
POLICÍA	500,000.00	Aportación monetaria
DORADO	88,868.45	Ambulancia
DORADO	2,819.00	Biombos, sirenas y desfibrilador
GURABO	88,858.45	Ambulancia
LAS PIEDRAS	2,819.00	Biombos, sirenas y desfibrilador
MAUNABO	1,170.00	Desfibrilador
SAN JUAN	2,819.00	Biombos, Sirenas y Desfibrilador
SAN LORENZO	88,868.45	Ambulancia
YABUCOA	88,858.45	Ambulancia
OFICINA DE LA PROCURADORA DE LA MUJER	50,000.00	Aportación monetaria
AGENCIA ESTATAL PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y ADMINISTRACIÓN DE DESASTRES	300,000.00	Aportación monetaria
CUERPO DE BOMBEROS DE PUERTO RICO	300,000.00	Aportación monetaria
DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA	120,757.65	Vehículos de respuesta rápida
POLICÍA DE PUERTO RICO	1,000,000.00	Aportación monetaria
ARROYO	88,858.45	Ambulancia
BARCELONETA	24,151.53	Vehículos de respuesta rápida
CAGUAS	22,460.00	Vehículos todo terreno

Agencia o Municipio	Cuantía (dólares)	Concepto
CAMUY	58,336.14	Vehículos de respuesta rápida y bicicletas
VARIOS MUNICIPIOS	233,939.61	Equipos médico quirúrgicos
CUERPO DE EMERGENCIAS MÉDICAS	444,342.25	Ambulancias
GUAYAMA	88,858.45	Ambulancia
HUMACAO	88,858.45	Ambulancia
JUNCOS	113,009.98	Ambulancia y vehículo de respuesta rápida
LAS MARÍAS	24,151.53	Vehículos de respuesta rápida
LAS PIEDRAS	88,858.45	Ambulancia
POLICÍA DE PUERTO RICO	2,706.00	Televisores
POLICÍA DE PUERTO RICO	2,430.00	Acondicionador de aire
MARICAO	9,610.03	Reparación de ambulancias
MAUNABO	118,858.45	Aportación monetaria y ambulancia
MAYAGÜEZ	140,454.83	Ambulancia, vehículo de respuesta rápida, bicicleta y vehículo todo terreno
NAGUABO	88,858.45	Ambulancia
NARANJITO	88,858.45	Ambulancia
OROCOVIS	113,009.98	Ambulancia y vehículo de respuesta rápida
PONCE	88,858.45	Ambulancia
SABANA GRANDE	7,000.00	Aportación monetaria
SAN GERMÁN	88,858.45	Ambulancia
SAN JUAN	266,605.35	Ambulancias
SANTA ISABEL	92,178.35	Ambulancia y bicicletas
TOA ALTA	88,858.45	Ambulancias
VEGA BAJA	88,858.45	Ambulancias
VILLALBA	113,009.98	Ambulancia y vehículo de respuesta rápida
	\$5,691,436.71	

Mediante la Resolución Núm. 33, Serie 2010-11, se reservó la cantidad de dos millones de dólares (\$2,000,000) para el *Desarrollo e Implementación del Centro 3-1-1: Tu Línea de Servicios del Gobierno*. La misión del 3-1-1 *es proporcionar al ciudadano acceso rápido* a los servicios, información y trámites que ofrecen las agencias de gobierno a través de un número de teléfono central, fácil de recordar. Con la creación del 3-1-1, habrá una disminución del por ciento de llamadas de no emergencias en la línea 9-1-1.

Auditoría de los Estados Financieros

La Administración de Sistemas de Retiro del Estado Libre Asociado de Puerto Rico no ha emitido los estados financieros correspondientes al año fiscal 2013-2014; por consiguiente, no se han emitido los informes actuariales que afectan directamente a la Junta en cuanto al estimado de la deuda de los planes de pensiones.

Informe de Logros

- Durante el pasado año fiscal 2014-2015 logramos reducir las llamadas abandonadas que entran a través de nuestra línea de emergencias en 106,008; en comparación con el año fiscal 2013-2014. Esta reducción se suscitó gracias a los ajustes de horarios que se realizaron, tomando en cuenta el mayor flujo de llamadas recurrentes y tras el reclutamiento de 50 telecomunicadores.
- Durante ese mismo año fiscal 2014-2015, logramos integrar los siguientes Municipios: Orocovis, Villalba, Mayagüez, Maunabo, Juncos, Humacao y Las Marías. A estos municipios se les entregaron: ambulancias, vehículos de respuesta rápida y/o equipo médico quirúrgico.
- Durante el presente año fiscal 2014-2015, visitamos y recibimos en nuestra Agencia a varios Municipios Integrados y de nueva integración a fin de orientarlos en torno a la integración gestada. Durante las reuniones concertadas con los Ejecutivos Municipales, les informamos sobre el proceso de integración y cómo el 9-1-1 les colaboraría con la asignación de equipos de respuesta y atención a las emergencias médicas que se suscitasen.
- A fin de impartirle continuidad y eficiencia a los servicios de integración, reactivamos las reuniones con los Municipios Integrados. Éstas son medulares para conocer e intercambiar experiencias sobre: la integración *per se*, el tiempo de respuesta, el por ciento de rechazo de casos, la necesidad de equipos y cualesquiera nuevas iniciativas con el fin de mejorar el servicios a nuestros ciudadanos. Las reuniones antes mencionadas se realizaron con los Municipios de: Ponce, San Germán, Arroyo, Loíza, Fajardo, Ceiba, Dorado, Toa Baja, Cataño, Camuy, Arecibo, Luquillo, Río Grande, Juncos, Lajas, Mayagüez, Las Marías, San Sebastián, Lares, Isabela, Las Piedras, Vega Alta, Toa Alta, Vega Baja, Naguabo, Trujillo Alto, Santa Isabel, Salinas, Sabana Grande, Hormigueros, Yauco, Caguas, San Juan, San Lorenzo, Humacao, Maunabo, Yabucoa, Loíza, Gurabo, Hatillo, Ciales, Villalba, Guayama, Morovis, Naranjito, Cidra, Corozal, Guaynabo, Barceloneta, Manatí, Bayamón, Maricao, Guayanilla y Vieques.
- El 26 de agosto de 2015 logramos cumplir con el Mensaje de Texto al 9-1-1. Esta nueva Plataforma Tecnológica se había iniciado en el año 2011; mas había quedado suspendida. Por ende, sería la primera vez que se logra este avance tecnológico.

Dicho servicio permite el envío de fotos y vídeos al Sistema 9-1-1. Recientemente, retomamos este proyecto a fin de transmutarlo en uno de los más emblemáticos bajo nuestra incumbencia. Se torna imprescindible destacar que su relevancia no se circunscribe al adelanto que significa para la seguridad de Puerto Rico; si no por brindarle una nueva alternativa de auxilio a la población audio impedida y, de igual forma, a cualquier ciudadano que se encuentre imposibilitado de realizar una llamada de voz ante el advenimiento inminente de una emergencia. Al presente, se han recibido más de 1,800 mensajes de texto. Cabe destacar que, en su mayoría, no son mensajes relacionados con una emergencia. No obstante, hemos atendido mensajes relacionados con las siguientes emergencias: violencia doméstica, casos médicos, balaceras, confidencias, personas agresivas, casos de menores, detonaciones, motines, fuegos, secuestros y peleas.

- Se realizaron las siguientes actualizaciones e innovaciones en el área de informática que propendieron a aumentar de 24 a 29 las estaciones del *Main PSAP* mediante la instalación de 5 nuevas estaciones. Además, se sustituyó el sistema *PowerOps* por el de *PowerMonitor* a los fines de proveer información estadística en vivo de las llamadas y del estado de los telecomunicadores. Además, con esta aplicación se pueden establecer métricas que nos permitan ver alarmas visuales que, paralelamente, ayuden al supervisor a manejar más efectivamente el Centro de Llamadas 9-1-1.



Integración de Programas de Emergencias Médicas Municipales

El Programa de Integración de Municipios al Sistema de Emergencias 9-1-1 ha tenido como resultado reducir el tiempo de respuesta en la atención de llamadas de todos los municipios integrados. El éxito de este proyecto se mide, precisamente, a través de la reducción en el tiempo de respuesta brindado por los Programas de Emergencias Médicas Municipales. Durante el período que comprende el informe, se han integrado 46 municipios. Dichas integraciones han logrado reducir sustancialmente el tiempo de respuesta ante el advenimiento de las emergencias médicas que se canalizan a través del Sistema 9-1-1. Durante el año fiscal 2014-2015 integramos los siguientes municipios: Orocovis, Villalba, Maunabo, Mayagüez, Juncos, Humacao y Las Marías.

Como parte de los esfuerzos que lleva a cabo el Programa de Integración de Municipios al 9-1-1; logramos concertar múltiples reuniones con los municipios integrados a los fines de continuar mejorando los servicios que le ofrecemos a la ciudadanía mediante la reducción del tiempo de respuesta de las llamadas que se reciben en nuestro Centro de Recepción de Llamadas. El sostener un diálogo directo con los Alcaldes y los Coordinadores de cada Municipio viabiliza la consecución de tan encomiable fin. A tales fines, destacamos que durante el año fiscal que comprende este informe visitamos los siguientes municipios: Ponce, San Germán, Arroyo, Loíza, Fajardo, Ceiba, Dorado, Toa Baja, Cataño, Camuy, Arecibo, Luquillo, Río Grande, Juncos, Lajas, Mayagüez, Las Marías, San Sebastián, Lares, Isabela, Las Piedras, Vega Alta, Naranjito, Toa Alta, San Sebastián, Jayuya, Salinas, Guayama, Vega Baja, Naguabo, Trujillo Alto, Santa Isabel, Salinas, Sabana Grande, Hormigueros, Yauco, Caguas, San Juan, San Lorenzo, Humacao, Maunabo, Yabucoa, Caguas, Corozal, Dorado y Fajardo. Entre los asuntos medulares que se discuten en las reuniones convocadas, se encuentran los siguientes relacionados con las llamadas generadas a través del Sistema 9-1-1: el porcentaje de rechazo de las llamadas, el tiempo de respuesta, se gesta un torbellino de ideas para aglutinar sugerencias en aras de mejorar el funcionamiento del sistema y, por ende, el monitorizar la calidad del servicio.

Programa de Comunicación y Educación Pública (PROCEP)

El Programa de Educación y Comunicación Pública propende a difundir entre los ciudadanos el mensaje sobre el uso adecuado del Sistema 9-1-1 y cómo prevenir las emergencias; educándolos sobre qué puede considerarse o no como una emergencia.

Durante el año fiscal 2014-2015, hemos trabajado arduamente con las diferentes poblaciones; entiéndase niños, jóvenes, adultos, personas de edad avanzada y con nuestro programa denominado Casa Abierta. La metodología que empleamos para la consecución de nuestras metas se centra en participar en diferentes actividades alrededor de la Isla; propiciando que el ciudadano reconozca que debe llamar al 9-1-1 ante el advenimiento de una emergencia. A tales fines, hacemos énfasis en que somos un sistema compuesto por diferentes agencias de seguridad en donde el 9-1-1 funge como el primer eslabón.

Nuestro interés primordial es educar de manera efectiva a la ciudadanía para reducir las llamadas innecesarias; en especial aquellas categorizadas como no emergencia y niños jugando.

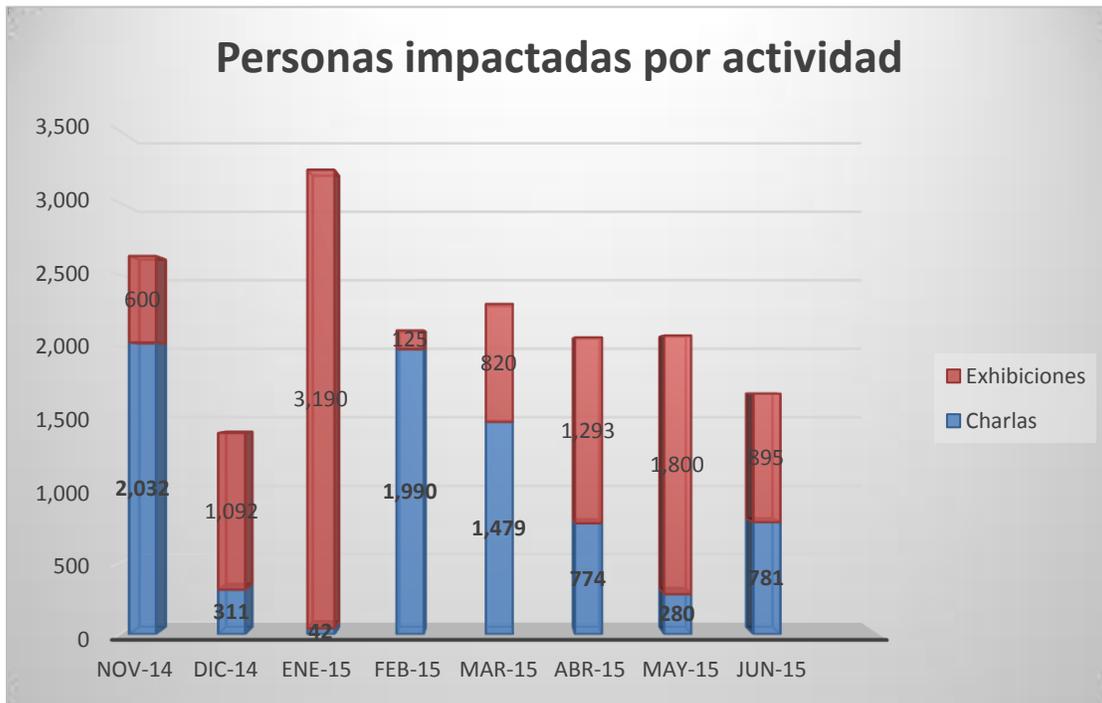
Actividades realizadas por (PROCEP) **Resumen julio 2014 a junio 2015**

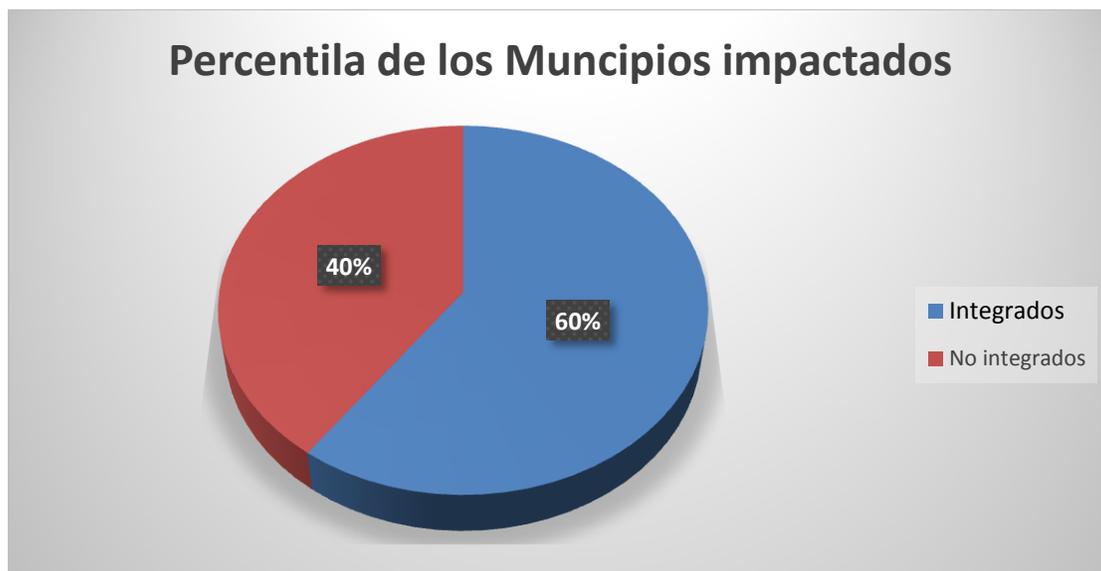
Tipo de actividad	cantidad	Número de personas impactadas			
		niños	adultos	Personas de edad avanzada	TOTAL
Charlas	122	7709	684	201	8,594
Exhibiciones	46	11,493	5,432	200	17,125
TOTAL	168	19,202	6,116	401	25,719

**Municipios impactados durante el año fiscal
2014-2015**

Municipios		Integrado	No integrado
1	Caguas	X	
2	Carolina	X	
3	Río Grande		X
4	San Juan	X	
5	Villalba	X	
6	Yabucoa	X	
7	Salinas	X	
8	Quebradillas		X
9	Santa Isabel	X	
10	Coamo		X
11	Lajas		X
12	Guayama	X	
13	Sabana Grande	X	
14	Orocovis	X	
15	Isabela		X
16	Fajardo	X	
17	Las Marías	X	
18	Aguadilla		X
19	Trujillo Alto		X
20	Loíza	X	
21	Bayamón	X	
22	Isabela		X
23	Ceiba	X	
24	Ponce	X	
25	Mayagüez	X	
26	Barceloneta	X	
27	Dorado	X	
28	Morovis	X	
29	Las Piedras	X	
30	Adjuntas		X
31	Guaynabo	X	

Municipios		Integrado	No integrado
32	Ciales	X	
33	Yauco	X	
34	Vega Baja	X	
35	Manatí	X	





“Tu Línea de Servicios del Gobierno 3-1-1”

Bajo el amparo de la *Ley número 126 de 12 de julio de 2011*, se enmendó nuestra ley orgánica a los fines de facultar a la JGS 9-1-1 a utilizar el 3-1-1 como un número para atender solicitudes de servicios gubernamentales que no constituyan emergencias. Además, redistribuyó los fondos de los que se nutre la JGS 9-1-1 para sufragar los gastos relacionados con las llamadas de emergencia y las llamadas de atención a la ciudadanía.

El objetivo principal del 3-1-1 es reducir el alto volumen de llamadas de no emergencia que se reciben a través del Sistema 9-1-1 y proveer al ciudadano de un número de teléfono centralizado con acceso rápido, fácil y directo a los servicios que ofrecen las agencias del gobierno federal, estatal y municipal.

Desde el 19 de septiembre de 2012, el Servicio 3-1-1 ha estado ayudando a los ciudadanos de Puerto Rico al proveer más de 1,500 servicios de gobierno mediante la integración al programa de 18 agencias gubernamentales. Asimismo, los ciudadanos pueden recibir estos servicios de múltiples maneras y de forma personalizada. A saber, mediante un formato estándar verbal, por correo electrónico, así como vía facsímil interactuando directamente con un telecomunicador adiestrado para tales fines.

Nuestro Centro de Recepción de Llamadas está ubicado en el *Corporate Office Park* en San Juan y tiene la capacidad para 84 posiciones de trabajo. Durante el período que cubre este informe, nuestro horario de servicios era de 8:00 am a 6:00 pm. Contamos con una infraestructura de equipo, programación, personal y comunicaciones totalmente actualizado que utiliza como plataforma principal para la Integración de Llamadas, las aplicaciones “Respond” y *Avaya* para atender el cuadro telefónico.

Tu Línea de Servicios de Gobierno ha logrado realzar la imagen del servidor público en la esfera gubernamental y, por ende, de los servicios ofrecidos por las distintas agencias gubernamentales. Además, ofrece un alivio en cuanto a tiempo y recursos a las agencias y a los ciudadanos; a medida que agiliza los procesos y reduce la congestión y largas filas en las oficinas.

Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 le ofrece una gama de servicios a la ciudadanía. A saber.

- Provee atención personalizada a través de un telecomunicador.
- Provee información relacionada con los servicios y los trámites del gobierno estatal, municipal y federal con un directorio telefónico y geográfico de las mismas.
- Ofrece la información solicitada por la ciudadanía de forma verbal, por correo electrónico, así como vía facsímil.
- Toda llamada de emergencia se transfiere de inmediato al Sistema 9-1-1 o bilateralmente.
- Establece un sistema de referidos a las Agencias pertinentes.
- Provee a la ciudadanía un horario extendido que comprende desde las 8:00 am hasta las 6:00 pm.
- Libera la carga de trabajo de los servidores públicos en las agencias al descentralizar la congestión en sus cuadros telefónicos.
- Provee un alivio económico sustancial al eliminar la subcontratación privada de centros de recepción de llamadas.

Durante el período que cubre el presente informe, destacamos los siguientes eventos de envergadura:

- Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 tenía adscritos 49 empleados; incluyendo los administrativos.
- Las llamadas atendidas, perdidas, servicios trabajados y otros durante este período se desglosan de la siguiente manera:

Llamadas atendidas	Llamadas perdidas	Servicios trabajados	otros
305,339	191,451	389,555	27,233

- Agencias integradas y servicios más solicitados:

Las agencias, dependencias u oficinas de agencias gubernamentales integradas a Tu Línea de Servicio de Gobierno 3-1-1 y sus servicios más solicitados son:

Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF)

- Se realiza el proceso de pre-cualificación para el Programa de Asistencia Nutricional (PAN) y el Programa de Ayuda Temporal a Familias Necesitadas (TANF, por sus siglas en inglés). Se calendarizan las citas en las oficinas correspondientes.
- Radicación y seguimientos de querrelas a la agencia a través de los referidos.

Administración para el Sustento de Menores (ASUME)

- Certificación de ASUME
- Información sobre pensión alimentaria

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)

- Reporte de uso indebido de agua potable
- Reporte de salideros de agua

Autoridad de Desperdicios Sólidos (ADS)

- Información relacionada con la ubicación de los centros de reciclaje
- Orientación de las charlas educativas que ofrece la agencia relacionadas con la importancia de conservar el medio ambiente

Comisión de Servicio Público (CSP)

- Información y requisitos para solicitar y renovar la licencia para operadores de vehículos de carga (por ejemplo: ambulancias, ómnibus escolar y taxi)
- Información y requisitos para solicitar la certificación de taxi-turístico (TX-T)

Compañía de Parques Nacionales de Puerto Rico (CPNPR)

- Información relacionada a los centros vacacionales.
- Orientación sobre cómo se puede hacer una reservación en un centro vacacional

Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico (CBPR)

- Orientación relacionada con la solicitud de charlas sobre la prevención de incendios
- Información sobre el Programa de asientos protectores

Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)

- Información y orientación sobre radicación de querellas ante DACO
- Radicación de quejas y denuncias ante DACO

Departamento de Estado (ESTADO)

a. Escuela Diplomática y Relaciones Exteriores

- Registro para el Programa Campus Puerto Rico

b. Oficina de Orientación y Servicios a Inmigrantes en Puerto Rico (OOSI)

- Orientación relacionada a los distintos trámites canalizados a través de la oficina
- Información sobre los cursos de inglés conducentes a la obtención de la ciudadanía

c. Oficina de Pasaporte

- Información y orientación sobre la solicitud de libros y tarjetas de pasaportes
- Información sobre renovaciones de libros y tarjetas de pasaportes

d. Oficina de Registro de Marcas y Nombres Comerciales

- Información sobre el proceso para presentar solicitudes de marcas o nombres comerciales
- Información sobre los costos de las diferentes transacciones del Registro de Marcas y Nombres Comerciales

e. Secretaría Auxiliar de Relaciones Exteriores

- Guía para el viajero y guía para el visitante

Departamento de Recreación y Deportes (DRD)

- Información de certificaciones y licencias
- Orientación sobre programas y ayudas para atletas de alto rendimiento

Departamento de Recursos Naturales y Ambientales (DRNA)

a. Comisionado Cuerpo de Vigilantes (CCV)

- Radicación y seguimiento de querellas ambientales, tales como: corte de árboles y extracción de arene sin permiso y pesca ilegal; entre otras.

b. Oficina del Comisionado de Navegación (OCN)

- Información y envío de formularios para el registro de embarcaciones y licencias de navegación

c. Negociado de Permisos y Endosos (NPE)

- Orientación y envío de formularios sobre la licencia de caza, pesca y vida silvestre, permiso de corte, poda y trasplante de árboles

d. Negociado de Pesca y Vida Silvestre (NPVS)

- Orientación sobre lugares y los horarios de la temporada de caza

e. Negociado de Servicios Forestales (NSF)

- Información y orientación al ciudadano sobre los bosques de Puerto Rico; proveyéndole una guía completa de lugares, horarios y facilidades para el uso y disfrute de éstos.

Departamento de Salud (DS)

- Registro de población con necesidades funcionales y de acceso

Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP)

a. Autoridad de Carreteras y Transportación (ACT)

- Orientación sobre la radicación y seguimiento de querellas por mantenimiento de autopistas
- Orientación sobre el proceso de cómo radicar querellas por daños sufridos en un vehículo mientras transitaba por la autopista

• Auto-Expreso (AEX)

- Información relacionada a estaciones, costos y adquisición de sellos.

• Obras Públicas (OP)

- Radicación y seguimiento de querellas para el mantenimiento de carreteras estatales
- Radicación y seguimiento de querellas por daños sufridos en un vehículo mientras transitaba en una carretera estatal

- **Tren Urbano (TU)**

- Información de estaciones, tarifas y horarios de servicios

- b. Autoridad de Transporte Integrado (ATI)**

- Información sobre centros de transbordo, rutas y paradas de los autobuses
- Información sobre costos e itinerarios de las lanchas

- c. Directoría de Servicio al Conductor (DISCO)**

- Información y envío de formularios sobre las siguientes licencias y trámites: aprendizaje, conducir y vehículos.
- Tarjetas de identificación (menores y adultos)
- Permiso de estacionamiento en forma de rótulo removible para personas con impedimentos
- Información sobre los horarios, ubicaciones y números telefónicos de las diferentes oficinas de los CESCO

Junta de Calidad Ambiental (JCA)

- Información sobre radicación e investigación de querellas ambientales
- Información y envío de formularios sobre los permisos de las siguientes divisiones: agua, aire y terrenos.

Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 (E911)

- Información sobre el Sistema de Emergencias 9-1-1.
- Información para solicitar charlas y/o actividades de educación a la comunidad

Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR)

- Información sobre el proceso para conocer el estado de querellas informales o formales
- Información sobre el proceso para radicar querellas relacionadas a telefonía, cable tv y televisión por satélite en Puerto Rico

Oficina de Gerencia de Permisos (OGPe)

- Información sobre el proceso para tramitar un permiso de usos residencial o comercial
- Información sobre el proceso para tramitar el certificado de prevención de incendios y el certificado de salud ambiental

Oficina Estatal de Política Pública Energética (OEPPE)

- Información sobre el Programa de Asistencia de Climatización

Durante el año fiscal 2014-2015, el Servicio 3-1-1 tenía adscritos aproximadamente 1,500 servicios provistos por las agencias integradas y no integradas.

A fin de proveer un servicio de calidad a la ciudadanía que se nutre de los servicios del 3-1-1; durante el período que comprende el presente informe se brindaron las siguientes academias de capacitación continua:

Academias de capacitación continua

Agencia/Departamento	Fecha del adiestramiento	Participantes aprox.
Programa de Asistencia de Climatización (WAP) Oficina Estatal de Política Pública Energética (OEPPE)	3 de julio de 2014	30
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico (CBPR)	11 de julio de 2014	30
Oficina de Registro de Marcas y Nombres Comerciales (MARCAS) Departamento de Estado	agosto 2014	30
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR)	agosto 2014	30
Junta de Calidad Ambiental (JCA)	11 de diciembre de 2014	21
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (JRTPR)	23 de enero de 2015	30
Sistema de Citas Oficina de Pasaporte (PASAPORTE) Departamento de Estado	6 de febrero de 2015	5
Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 (E911)	29 de enero de 2015	35
Administración para el Sustento de Menores (ASUME)	30 de enero de 2015	34
Oficina Estatal de Política Pública Energética (OEPPE)	13 de febrero de 2015	25
Administración para el Sustento de Menores (ASUME)	20 de febrero de 2015	25
Junta de Calidad Ambiental (JCA)	27 de febrero de 2015	24
Comisión de Servicio Público (CSP)	13 de marzo de 2015	30
Prácticas y anuncios engañosos, incumplimiento de contrato y construcción Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)	10 de abril de 2015	31
Vehículos de motor Departamento de Asuntos del Consumidor	17 de abril de 2015	31

Agencia/Departamento	Fecha del adiestramiento	Participantes aprox.
(DACO)		
Condominio Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)	24 de abril de 2015	31
Campus PR Escuela Diplomática y Relaciones Exteriores Departamento de Estado	30 de abril de 2015	40
Oficina de Gerencia de Permisos (OGPe)	8 de mayo de 2015	34
Plan de control y racionamiento 2015 e información de oasis y reporte de salideros de agua Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)	11 de mayo de 2015	26
Permisos de uso Oficina de Gerencia de Permisos (OGPe)	21 de mayo de 2015	34
Secretaría Auxiliar de Permisos Departamento de Recursos Naturales y Ambientales (DRNA)	11 de junio de 2015	22
Reporte de uso indebido de agua potable Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)	12 de junio de 2015	26
Guías viajero y visitante Secretaría Auxiliar de Relaciones Exteriores Departamento de Estado	19 de junio de 2015	21

VI. Entregas de unidades y equipo médico-quirúrgico realizadas durante el año fiscal 2014-2015

Durante el año fiscal 2014-2015 realizamos múltiples entregas de unidades y equipo médico- quirúrgicos a distintos Municipios de Puerto Rico y a Agencias Gubernamentales.

A. Entrega de ambulancias (29):

MUNICIPIO O ENTIDAD	CANTIDAD
Cuerpo de Emergencias Médicas	10
San Juan	3
Dorado	1
San Lorenzo	1
Humacao	1
Villalba	1
Las Piedras	1
Vega Baja	1
Maunabo	1
Santa Isabel	1
Mayagüez	1
Ponce	1

MUNICIPIO O ENTIDAD	CANTIDAD
Orocovis	1
Juncos	1
San Germán	1
Toa Alta	1
Naranjito	1
Naguabo	1

B. Entrega de respuesta rápida (13):

MUNICIPIO O ENTIDAD	CANTIDAD
Departamento de la Familia	5
Barceloneta	1
Mayagüez	1
Villalba	1
Las Marías	1
Camuy	2
Juncos	1
Orocovis	1

C. Entrega de bicicletas (12):

MUNICIPIO O ENTIDAD	CANTIDAD
Barceloneta	2
Mayagüez	3
Santa Isabel	2
Hatillo	2
Juncos	3

D. Entrega de vehículos todo terreno (3)

MUNICIPIO O ENTIDAD	CANTIDAD
Mayagüez	1
Caguas	1
Barceloneta	1

E. Entrega de vehículos de rescate (6)

- Se le entregaron a la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres

ZONA	CANTIDAD
Vega Baja	1
Utuaado	1
Ponce	1
Comerio	1
Humacao	1
Ceiba	1

F. Entrega de equipo médico quirúrgico

- Este equipo le fue entregado a todos los municipios integrados

CANTIDAD DE EQUIPO	2,423
--------------------	-------

G. Desfibriladores y accesorios

- Este equipo le fue entregado a distintas entidades y municipios

CANTIDAD	130
----------	-----

VII. Donaciones y asignaciones especiales:

- A la Policía de Puerto Rico le otorgamos dos asignaciones especiales. Inicialmente, se le donó \$500,000.00 para la compra y reparación de equipo de comunicación y compra de vehículos de motor para la prestación de servicios de primera intervención. Posteriormente, se realizó una segunda aportación de un millón de dólares (\$1, 00,000.00) para la adquisición de patrullas y equipos; en aras de contribuir con la prevención del crimen y con la atención de llamadas recibidas a través del Sistema 9-1-1. Además, contribuimos pecuniariamente con \$2,706.00 para la adquisición de televisores y con \$2,430.00 para la compra de un acondicionador de aire para el Cuartel de Barceloneta.
- A la Oficina de la Procuradora de las Mujeres, le otorgamos una donación de \$50,000.00 para la contratación de intercesoras legales con la finalidad de asistir a las víctimas de violencia doméstica.
- Al Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico, le realizamos dos donaciones separadas e independientes. Inicialmente, se aportaron \$250,000.00 para la operación del Sistema de Conexión- Proyecto CAD a los fines de interconectar las 96 estaciones de estaciones de bombas y el Centro de Operaciones, mejorar el tiempo de respuesta y recopilar datos importantes para todas las agencias de seguridad. *A posteriori*, realizamos una segunda aportación de \$300,000.00 para contribuir pecuniariamente con dicha agencia en: la adquisición de equipo y vehículos de respuesta, mejorar el sistema de telecomunicación, reparar la infraestructura de las zonas que comprenden dicho cuerpo y para rehabilitar su taller de mecánica.
- Realizamos dos donaciones de \$100,000.00 y \$300,000.00 a la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres; a fin de aportar económicamente a la función ministerial que descarga. La contribución desembolsada contribuyó al: reclutamiento de personal para atender llamadas de emergencias, realizar mejoras al sistema de comunicación e infraestructura e inyectar fondos para su campaña educativa.

- Aportamos la cantidad de \$9,610.03 al Municipio de Maricao para subvencionar la reparación de dos ambulancias.

Sinopsis de los asuntos administrativos

Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1

Durante el año se llevaron a cabo academias para la capacitación continua del personal del Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1 y un mejor servicio a los ciudadanos de Puerto Rico. Se hizo énfasis en los siguientes temas:

- Destrezas de comunicación
- Destrezas en el manejo de llamadas 9-1-1
- Destrezas técnicas
- Calidad de servicio
- Protocolos operacionales

Oficina de Recursos Humanos

Durante el año fiscal 2014-2015, laboraban en la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 doscientos veintiséis (226) empleados; de los cuales 125 fungían como telecomunicadores adscritos al Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1, 49 telecomunicadores trabajaban en Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 y 52 empleados en faenas administrativas.

Oficina de Auditoría y Procedimientos

Durante el año fiscal 2014-2015, la Oficina de Auditoría y Procedimientos realizó las siguientes actividades relacionadas con los deberes ministeriales que descarga en la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1:

1. Actividades de control
 - Arqueo de la caja menuda, Disposición y donación de equipos e Inventarios.

2. Auditorías internas
 - Se encausaron auditorías relacionadas con: los recaudos, la asistencia de los empleados e investigaciones de querellas incoadas.
3. Auditorías externas
 - Se contrató una firma de auditores para que realizara auditorías a: *AT&T, Liberty CV y T-Mobile.*
4. Municipios auditados
 - Se auditaron los municipios integrados de Manatí, Morovis y Vega Baja a los fines de: verificar que estuviesen cumpliendo con los acuerdos de integración suscritos, identificar sus necesidades con la finalidad de mejorar los casos transferidos a través del Sistema 9-1-1 y analizar los riesgos inherentes a la integración; a tenor con los resultados provenientes de las inspecciones realizadas.
5. Intervenciones especiales
 - Se realizó una intervención en las operaciones del CIE ubicado en Ceiba.
6. Certificaciones anuales
 - Se emitieron las certificaciones anuales requeridas por la Oficina del Contralor de Puerto Rico y por la Oficina de Ética Gubernamental.
7. Comité de Ética Gubernamental
 - Se realizaron actividades relacionadas con las funciones que descarga el Comité de Ética Gubernamental de la Junta, entre las cuales se destacan: *cinema ética, convalidaciones y orientaciones escritas para la redacción de los informes financieros.*
8. Comité de Auditoría
 - Se concertaron reuniones a los fines de revisar las políticas y manuales de la Junta y para discutir los resultados del Programa de Control Interno y Prevención (PROCIP) de la Oficina del Contralor.
9. *National Emergency Chapter Association (NENA) Chapter*
 - Se emitieron recomendaciones para el *Chart of Accounts, Banca y Sponsors.*

10. Comunicaciones

- Se emitieron comunicaciones internas dirigidas a los empleados a fin de exhortar a que cumplan con: las leyes, los reglamentos, los manuales y los procedimientos que rigen la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.

La Subdivisión de Procedimientos está adscrita a la Oficina de Auditoría de la Junta. A tales fines, hemos desglosado los: Procedimientos, Memoriales Circulares, Boletines Informativos, Instructivos y Formularios que fueron de creación nueva, enmendados o derogados durante el período concernido.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PROCEDIMIENTOS NUEVOS	6
1. P- JGS911-0052 conocido como <i>Evaluación del Manejo y Control de Llamadas Atendidas en los Centros de Recepción de Llamadas (CRL) 9-1-1 por la Oficina de Control de Calidad</i>	
2. P-JGS911-0053 conocido como <i>Control de Acceso a las Facilidades de la JGS 9-1-1</i>	
3. P-JGS911-0054 conocido como <i>Control de la Documentación Interna</i>	
4. P-JGS911-0055 conocido como <i>Administración de Vehículos Oficiales</i>	
5. P-JGS911-0056 conocido como <i>Reclutamiento para el Personal de Carrera de la JGS 9-1-1</i>	
6. P-JGS911-0060 conocido como <i>Certificación de Incidentes y Distribución de Fondos a las Agencias de Respuesta y Programas de Emergencias Médicas Municipales adscritos al Sistema 9-1-1</i>	
PROCEDIMIENTOS ENMENDADOS	2
1. P-JGS911-0053 conocido como <i>Control de Acceso a las Facilidades de la JGS 9-1-1</i>	
2. P-JGS911-0051 conocido como <i>Funcionamiento del Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1</i>	

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PROCEDIMIENTOS DEROGADOS	4
MEMORANDOS CIRCULARES NUEVOS	15
MEMORANDO CIRCULAR DEROGADO	1
BOLETINES INFORMATIVOS NUEVOS	10
INSTRUCTIVO NUEVO	1
MANUALES ENMENDADOS	2
<i>1. Manual sobre Jornada, Registro y Programa de Asistencia y Uso de Licencias</i>	
<i>2. Manual de Normas de Conducta y Medidas Correctivas para los Empleados de la JGS 9-1-1</i>	
FORMULARIOS NUEVOS	12
FORMULARIOS ENMENDADOS	28
FORMULARIO DEROGADO	1

Oficina de Sistemas e Informática

La Oficina de Sistemas de Información descarga las funciones de: dirigir, administrar, planificar y supervisar los trabajos de los sistemas de información, estadísticas y calidad de los informes emitidos por las agencias relacionadas con las llamadas atendidas a través del Sistema 9-1-1. Su gestión administrativa propende a proveer servicios técnicos de excelencia, soluciones especializadas y servicios en sistemas de información que viabilicen la consecución de los deberes ministeriales delegados a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1. En armónica sintonía con la ley habilitadora que rige la Junta, los servicios de la

Oficina de Sistemas e Informática son realizados por un equipo de alto rendimiento y calidad que proporciona la excelencia tecnológica requerida para apoyar a los usuarios en la ejecución de sus tareas; siendo los equipos tecnológicos la herramienta principal para la cabal ejecución de sus funciones.

Dicha oficina realiza, primordialmente, las siguientes tareas:

- Asesorar a los componentes directivos, administrativos y operacionales de la Junta en aspectos tecnológicos, de informática, estadísticos y otros servicios auxiliares relacionados con el apoyo a las operaciones y al componente administrativo.
- Liderar aspectos relacionados con los sistemas de información y otros servicios administrativos de la Junta.
- Administrar los sistemas de información y los centros de cómputos de la Junta. Dicha gestión incluye la administración de los asuntos y recursos tecnológicos del Sistema 9-1-1, Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 y al ámbito administrativo.
- Coordinar con la Oficina de Gerencia y Presupuesto, conjuntamente con la Dirección Ejecutiva, los aspectos de tecnología y otros proyectos programáticos de la Junta.
- Monitorizar los controles tecnológicos administrativos y del sistema tecnológico del 9-1-1, 3-1-1 y administrativo.
- Coordinar y notificar al Centro de Recepción de Llamadas y a Asuntos Fiscales los asuntos relacionados con las tecnologías 9-1-1 y las nuevas compañías telefónicas.
- Recopilar información y preparar las estadísticas relacionadas con las distintas emergencias 9-1-1; particularmente las recibidas, transferidas y las especiales.
- Apoyar y mantener actualizados los diversos sistemas utilizados en la agencia por los componentes administrativos y operacionales. Esto incluye los dos centros de llamadas 9-1-1, el centro de llamadas 3-1-1 y los departamentos administrativos de la agencia.

A. “3-1-1: Tu Línea de Servicios del Gobierno” desde la perspectiva informática

En el 2012 se lanzó “Tu Línea de Servicios del Gobierno 3-1-1”, la primera iniciativa gubernamental de servicios integrados al ciudadano.

Este centro cuenta con sistemas para ofrecer servicios gubernamentales provistos por distintas agencias a los ciudadanos mediante la atención telefónica de una manera rápida, efectiva y de calidad.

Durante el proceso de integración de las agencias, se han logrado documentar aproximadamente 700 servicios y se ha desarrollado un formato estándar de documentación para las agencias. Además de los servicios provistos, se le facilitan al ciudadano formularios que pueden ser enviados por correo electrónico a las agencias concernidas para agilizar sus trámites.

La plataforma del 3-1-1 para el manejo y creación de casos se denomina Respond©. Ésta es una solución desarrollada por *Rock Solid Technologies, Inc.* específicamente para el sector gubernamental. La misma permite manejar adecuadamente la interrelación del gobierno con sus ciudadanos y los servicios que se prestan. Para la función telefónica (*call center*), se utiliza una solución de cuadro telefónico AVAYA. Ésta fue contratada e implementada por la compañía *Integration Technologies, Inc.*

Respond© es una solución de atención ciudadana con la capacidad y herramientas para crear y mantener, de manera sencilla, los expedientes de los ciudadanos. Con módulos para servicio, historial y actividades; ofrece una visión de trescientos sesenta grados de los ciudadanos y de los servicios que se les han ofrecido. Además, cuenta con acuerdos de niveles de servicio o *Service Level Agreements (SLAs)* que le permitirán al gobierno medir el desempeño y satisfacer las expectativas de servicio de sus ciudadanos.

Microsoft Dynamics CRM es la plataforma sobre la cual Respond© opera.

Actualmente *Respond©* opera implementado en nuestras facilidades (*On-Premise*) pero estamos en la transición para llevarlo a la nube (*Hosted*).

Los módulos que integran la solución son:

- a. Centro de Llamadas 3-1-1 (*Call Center*)

Se reciben y atienden las llamadas a través del número “3-1-1”. Dichas llamadas son clasificadas y, si las mismas son informativas o para la creación de un caso, se registran en el sistema *Respond*©. Éste puede verificar el estado, las fechas y tareas que están pendientes o que fueron completadas de forma organizada y accesible.

Además, se crean, almacenan y buscan todos los registros del ciudadano. La información personal del ciudadano que llama es recopilada (nombre, dirección y teléfono, entre otros detalles). Una vez se han almacenado los datos provistos por los ciudadanos, cualquier empleado autorizado podrá accederlos a fin de brindar el servicio solicitado.

b. Servicios

Este módulo es utilizado para crear y manejar las solicitudes de servicio a los ciudadanos. Además, permite que los empleados puedan mantener un control y organización de las solicitudes de servicio actuales y pasadas. Las peticiones almacenadas en el sistema generan casos.

c. Informes

Permite crear informes específicos, según sean requeridos.

d. Configuraciones

Permite realizar cambios al sistema como: crear usuarios y pantallas, asignar roles y accesos; según la posición que descargue el empleado.

B. Logros circunscriptos al Área de Sistemas de Información

a. Crecimiento de Sistemas 3-1-1 y posible migración a servicio en la nube

La Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) ha desarrollado un proyecto, a nivel gubernamental, para viabilizar la integración de las agencias al 3-1-1. A tales efectos, se prevé la necesidad de hacer cambios en la infraestructura de los servidores y el “*back room*” mediante la migración de la programación de la aplicación “Respond” a la nube. Este proceso debe completarse durante el año fiscal en curso.

b. Adquisición de programa de estadísticas para fortalecer y redactar nuevos informes de estadísticas del Sistema 9-1-1

El programa “PowerMIS” es el módulo incluido con el Sistema 9-1-1 que permite recopilar las estadísticas relacionadas con las llamadas recibidas a través del 9-1-1. Este módulo provee informes estadísticos preestablecidos. No obstante, por la naturaleza de la información que manejamos, necesitamos redactar informes específicos en atención a las particularidades del Sistema 9-1-1 que dicho programa no provee. A tales efectos, se adquirió el programa “QuickView” que funge como una herramienta poderosa que nos permitirá un mundo de información a la medida, de acceso rápido y que permite hilvanar la información emitida por los distintos informes.

c. Instalación de mejoras (*upgrades*) al Sistema 9-1-1

Durante los años fiscales 2014-2015 y 2015-2016, el integrador del Sistema 9-1-1 realizó dos mejoras (*upgrades*) las cuales corrigieron y añadieron funcionalidades al Sistema 9-1-1. La instalación de este tipo de mejoras o “upgrades” es fundamental para mantener el sistema actualizado. La primera mejora se realizó el primero en diciembre 2014 y la segunda durante el mes de diciembre del año 2015.

d. Archivo a medios externos “Blu Ray” de las grabaciones de llamadas recibidas a través del Sistema 9-1-1

Se completó el archivo a medio externo de las grabaciones de llamadas recibidas a través del Sistema 9-1-1. Este proceso se realizó, inicialmente de forma manual, durante varios meses. No obstante, en la actualidad tanto las grabaciones de voz como las nuevas grabaciones de “screen capture” de las llamadas se cargan automática y diariamente a discos “blu rays”. Posteriormente, estos discos son almacenados periódicamente en la bóveda externa.

e. Implementación de nuevo sistema de localización de llamadas 9-1-1 (*ALI server*)

El servidor de localización de llamadas 9-1-1 utilizado hasta abril 2014 pertenecía al Sistema 9-1-1 anterior. A tales fines, durante el año fiscal 2013-

2014 se instaló con un nuevo servidor *ALI*. *A posteriori*, durante el mes de octubre de 2014, se completó su instalación. En cuanto a la actualización y recarga de la base de datos, ésta se completó en el mes de abril del año 2015.

f. Implantación de envío de datos de incidentes a la nueva plataforma CAD de la Policía de Puerto Rico

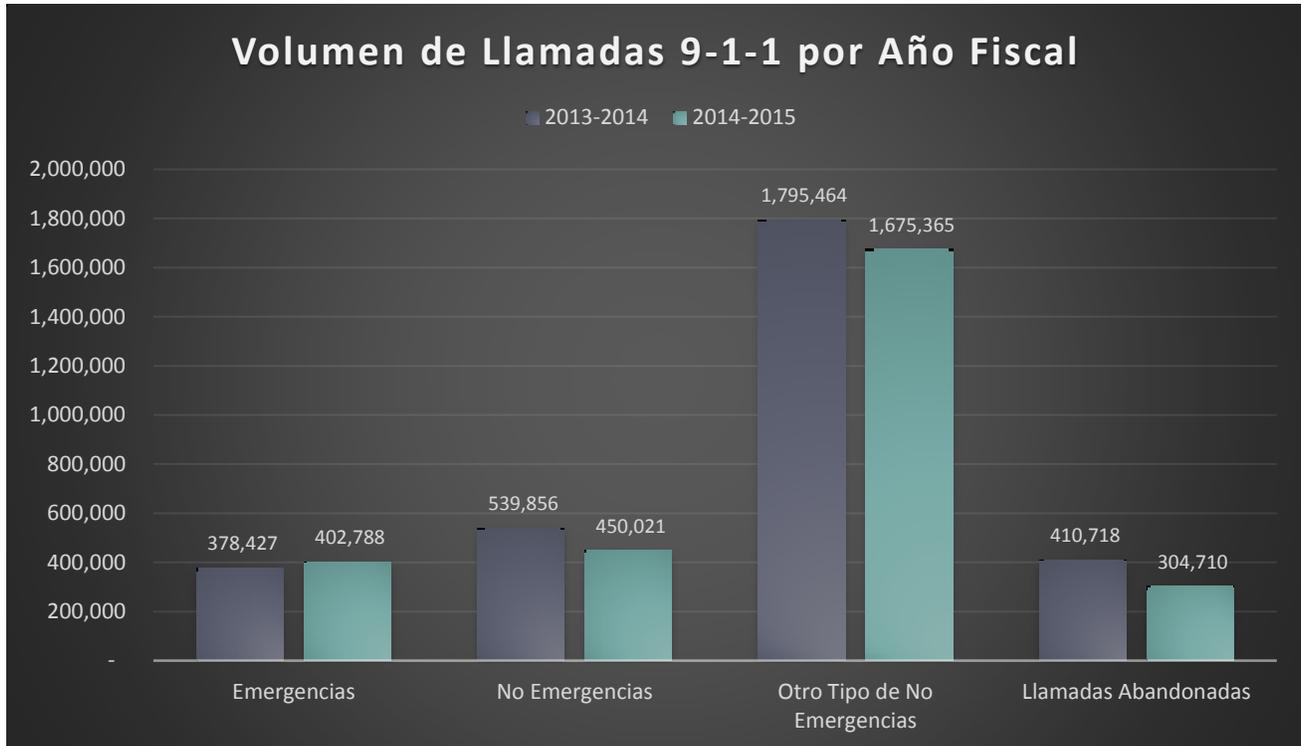
Por primera vez, se están enviando los datos relacionados con las llamadas de emergencias a todas las Comandancias de Puerto Rico; cuando la emergencia suscitada haya requerido la intervención de la Policía de Puerto Rico.

g. Piloto para la implantación de envío de datos de incidentes a la nueva plataforma CAD del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico

Por primera vez se están enviando los datos relacionados con las llamadas de emergencias del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico a su nuevo sistema CAD. Actualmente, este programa está en una fase piloto. No obstante, la Agencia está esperando que el Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico concluya la implantación de su sistema CAD en todas sus estaciones.

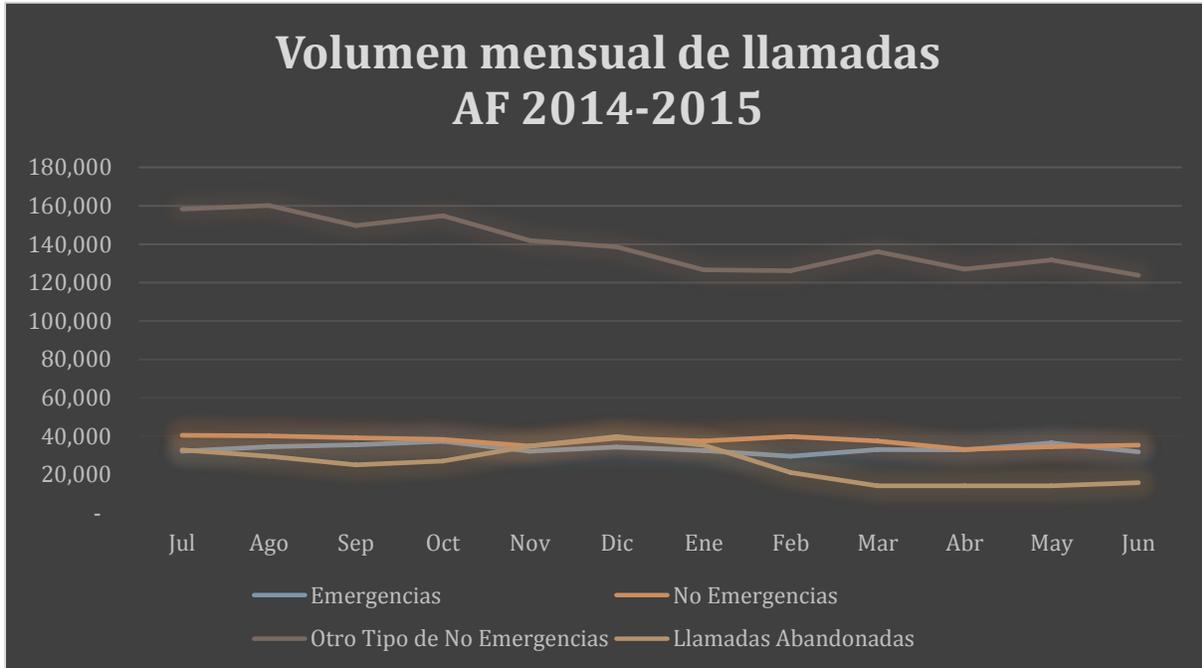
Estadísticas del Sistema 9-1-1

A. Volumen de llamadas recibidas a través del Sistema 9-1-1

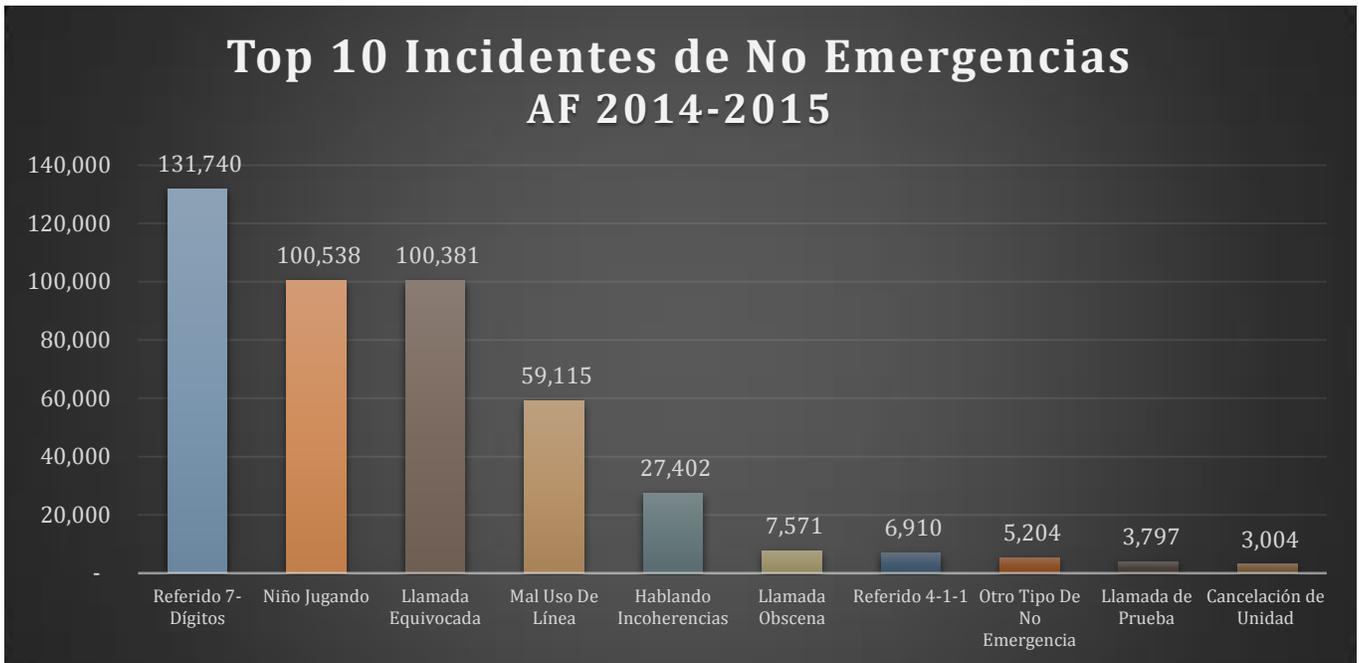
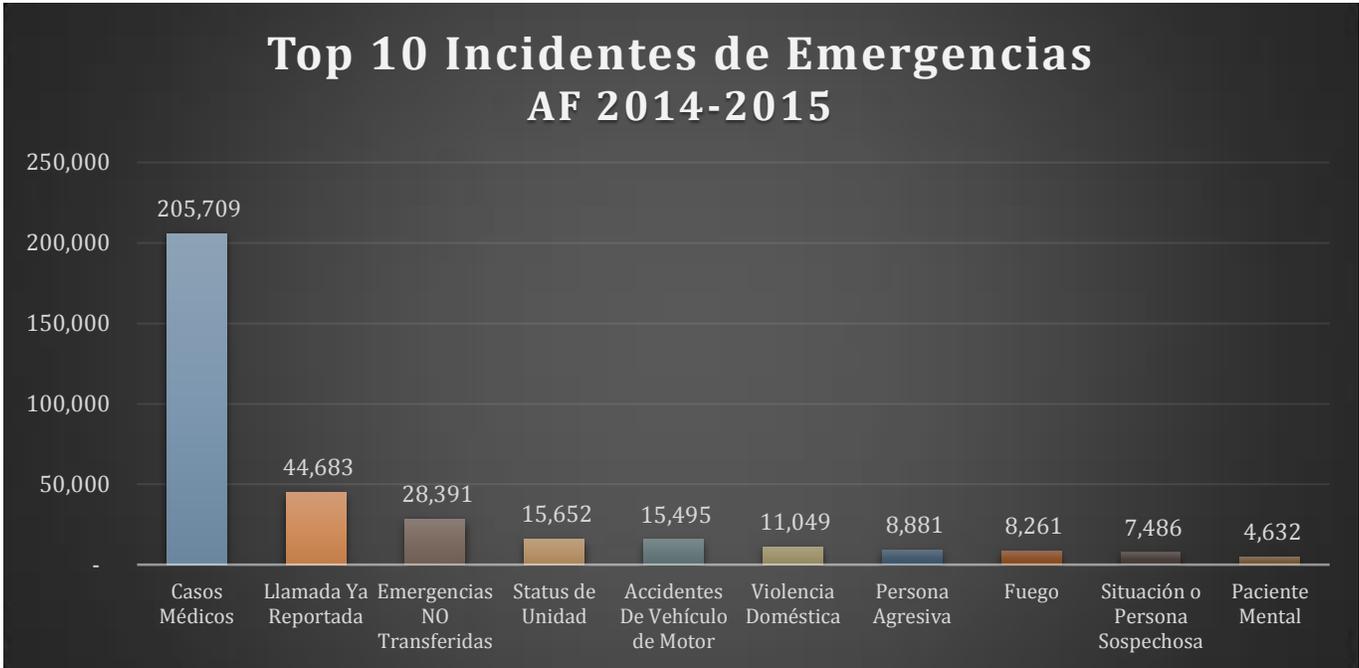


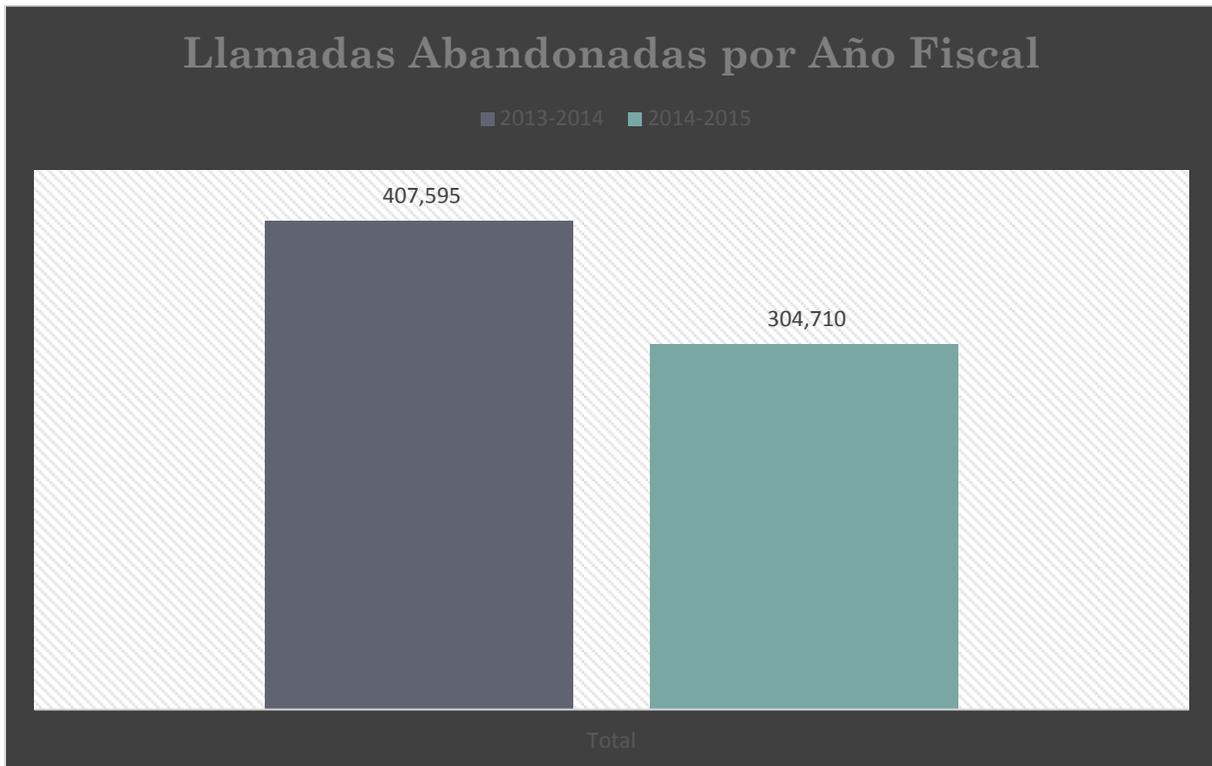
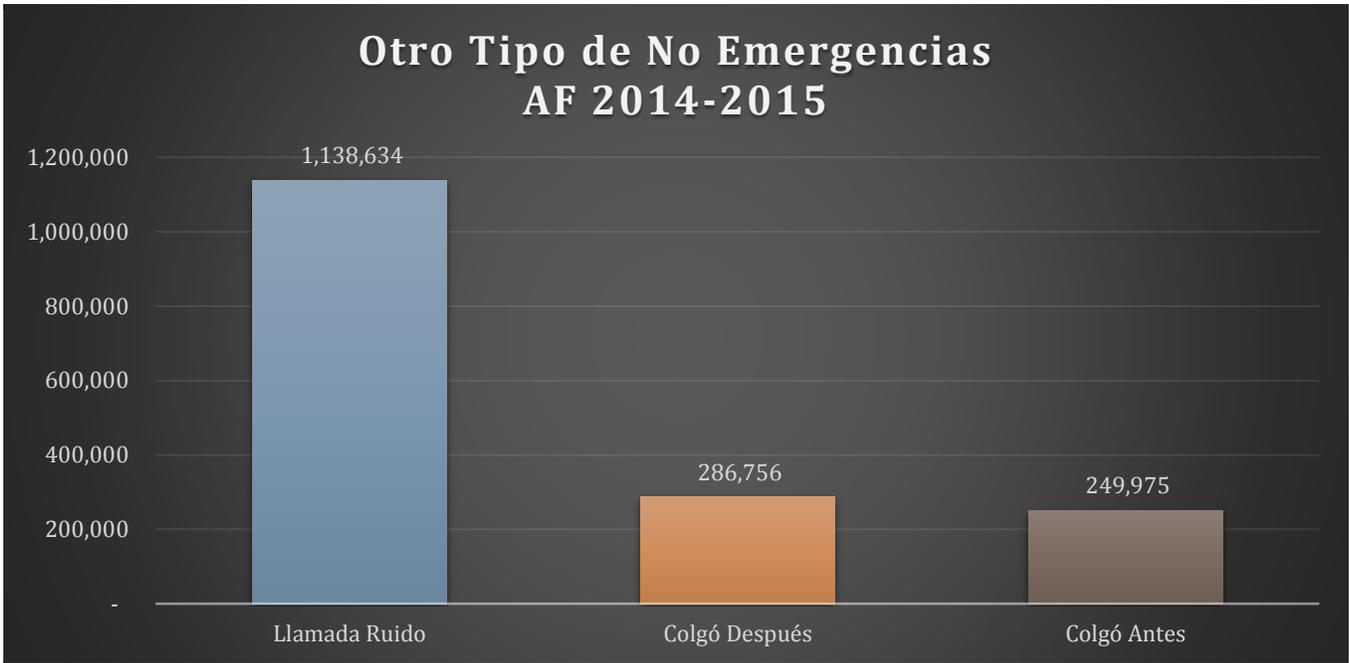
	2013-2014	2014-2015	Total
Emergencias	378,427	402,788	781,215
No Emergencias	539,856	450,021	989,877
Otro Tipo de No Emergencias	1,795,464	1,675,365	3,470,829
Llamadas Abandonadas	410,718	304,710	715,428
Total	3,124,465	2,832,884	5,957,349

B. Volumen mensual de llamadas



C. Volumen de llamadas por tipo de incidente

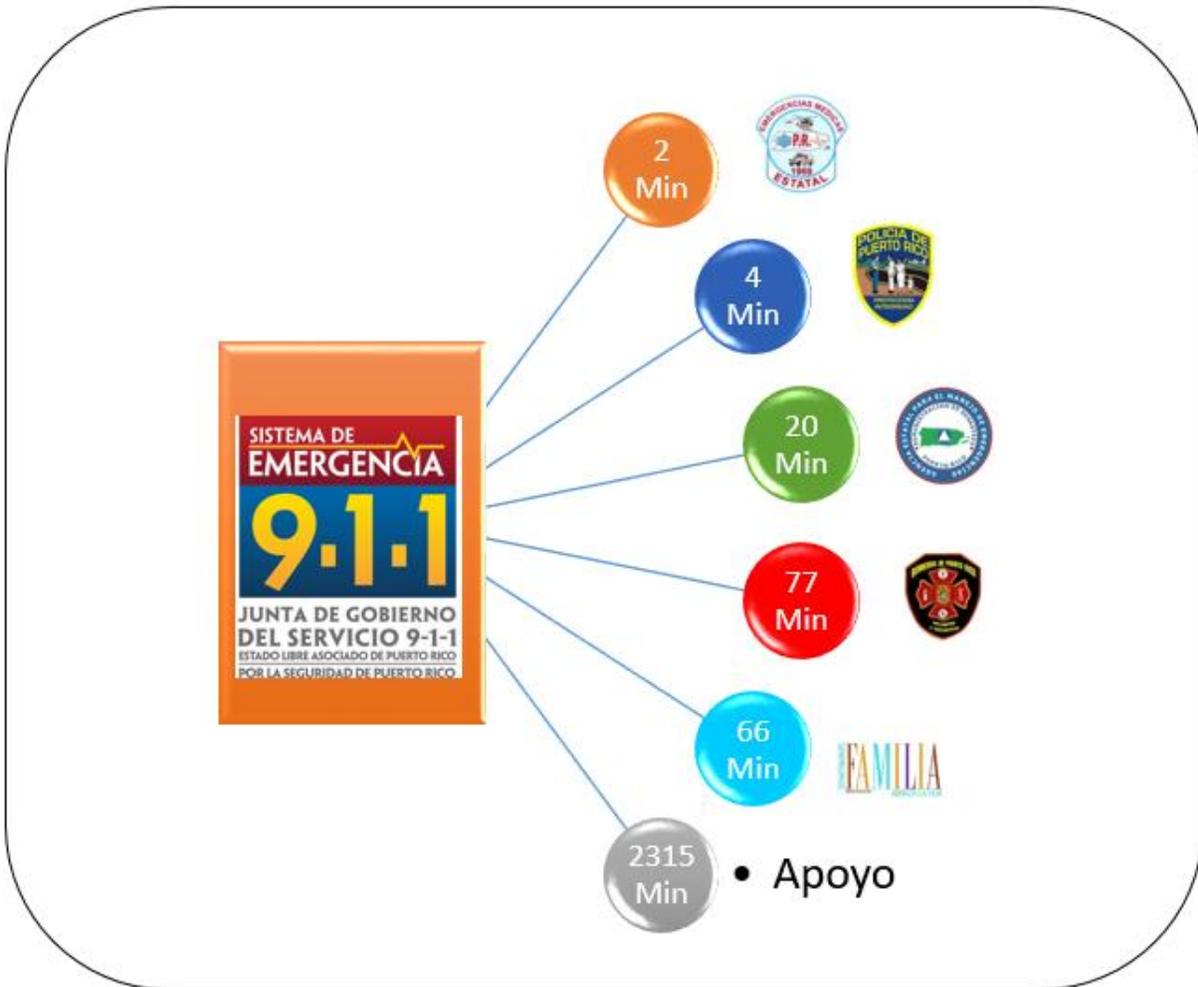




D. Volumen de mensajes de texto



Volumen de llamadas de emergencia por ayuda recibida en el 9-1-1



Al analizar el promedio diario de las transferencias del **año fiscal 2014-2015**, en términos de cada cuánto tiempo se realiza cada una de estas en el Centro de Recepción y Canalización de Llamadas, el resultado es el siguiente: una emergencia médica cada **2** minutos, policial cada **4** minutos, de manejo de emergencias y administración de desastres cada **20** minutos, la relacionada con servicios de bomberos cada **77** minutos y una de emergencia social cada **66** minutos. La emergencia médica es la más frecuente.

Proyecciones 2015-2016

- Hemos encaminado el otorgamiento de contratos a los fines de integrar 60 Oficinas Municipales para el Manejo de Emergencias al 9-1-1.
- Hemos iniciado la formalización de Acuerdos con el Departamento de la Vivienda, la Administración de Vivienda Pública, el Departamento de Salud y el *Medicaid*; en aras de integrar dichas agencias a Tu Línea de Servicios 3-1-1.
- Durante el mes de julio de 2016, celebraremos una actividad con el Gobernador donde entregaremos: 59 unidades de rescate para el Programa de Oficinas Municipales para el Manejo de Emergencias; 5 unidades de respuesta rápida al Departamento de la Familia, 20 unidades de respuesta rápida para del Cuerpo de Emergencias Médicas Estatal, 14 unidades de respuesta rápida a la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres y 2 vehículos 4 x 4 a Organizaciones sin Fines de Lucro (Rescate Las Piedras y SVERY).
- Entregaremos 5 unidades de respuesta rápida a los siguientes municipios: Arecibo, Bayamón, Camuy, Corozal y Guaynabo.
- Integramos los Municipios de Camuy, Peñuelas y Vieques al Sistema de Emergencias Médicas 9-1-1.
- Entregaremos 6 ambulancias a los Municipios de: Bayamón, Camuy, Toa Baja, Hormigueros, Peñuelas y Vieques.
- Hemos proyectado que durante el mes de junio del año en curso difundiremos públicamente la aplicación móvil de activación del 9-1-1, mediante la cual recibiremos alertas relacionadas con emergencias masivas y de registros de órdenes de protección.
- En el mes de septiembre de 2016, realizaremos una primera distribución millonaria de aproximadamente \$4,000,000.00 correspondientes al año fiscal 2015-2016 entre las Agencias de Respuestas Estatales y los Municipios Integrados.
- Por segundo año consecutivo, destacamos personal en el COE de las Fiestas de la Calle San Sebastián a los fines de canalizar llamadas de emergencias que se suscitasen durante dicha celebración; contribuyendo a reducir el tiempo de respuesta.
- Donamos 20 radios para las ambulancias nuevas adquiridas por el Cuerpo de Emergencias Médicas Estatal.
- Le donamos \$594,600.00 a la Policía de Puerto Rico para la reparación y mantenimiento de vehículos (patrullas).
- Le donamos \$480,000.00 al Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico para la adquisición de un camión bomba.

- Le donaremos \$414,000.00 al Cuerpo de Emergencias Médicas para establecer el récord electrónico.
- Por primera vez se ofrecerá el *Pediatric Education for Pre- Hospital Professionals (PEPP)* a todo el personal de Emergencias Médicas de cada uno de los Municipios y al Cuerpo de Emergencias Médicas Estatal. Dicho programa conlleva una inversión de \$156,000.00 y será ofrecido por el Centro de Estudios Avanzados para el Personal de Emergencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Ciencias Médicas.