ESTADO LIBRE ASOCIADO DE
PUERTO RICO
Oficina de Gerencia y
Presupuesto

Hon. Alejandro García Padilla
Gobernador

Luis F. Cruz Batista
Director

17 de febrero de 2016

Hon. Ángel R. Rosa Rodríguez
Presidente
Comisión de Gobierno, Eficiencia
Gubernamental e Innovación Económica
Senado de Puerto Rico
San Juan, Puerto Rico

Estimado señor Presidente:

Presentamos los comentarios relacionados al **Proyecto del Senado Núm. 1280**. El mismo propone enmendar los Artículos 2 (e) y 3, y para añadir un nuevo Artículo 3-A a la Ley 144-1994, según enmendada, conocida como la "Ley para la Atención Rápida de Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública" o "Ley de Llamadas 9-1-1", con el propósito de establecer la obligatoriedad de toda agencia, departamento o instrumentalidad pública que tenga centro de llamadas, de establecer dicho centro según lo disponga la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, en el Centro de Recepción de Llamadas del 3-1-1; y para establecer otras disposiciones relacionadas.

De acuerdo a la Exposición de Motivos de la medida, mediante la Ley 144, *supra,* se crea la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, con el fin de atender los pedidos de auxilio en casos de emergencias personales, de forma rápida, económica y eficiente. A tales fines, la Junta tiene la misión de administrar los recursos y operaciones del sistema de respuesta a llamadas de emergencias recibidas a través del número telefónico único 9-1-1. Para ello, se estableció el Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1 (CRL 9-1-1), en el cual se reciben, clasifican y transfieren a las entidades correspondientes todas las llamadas discadas a través del mencionado número único. Posteriormente, se enmienda la mencionada Ley y se establece un sistema paralelo de servicios gubernamentales, conocido como "3-1-1", dentro de las facilidades del "centro de llamadas" del sistema 9-1-1.[1] Señala la medida que, al discar el 3-1-1, el ciudadano se comunicará con un telecomunicador que atenderá llamadas que no son de emergencias relacionadas a los servicios que provee el gobierno.

Así las cosas, señala la medida que desde la aprobación del mencionado estatuto, la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 estableció los acuerdos interagenciales necesarios para que otras agencias y departamentos de nuestro Gobierno coordinaran sus servicios telefónicos desde el sistema creado. Sin

[1] Es preciso aclarar que mediante la Ley 126-2011 (en lugar de la Ley 216), se enmienda la Ley Orgánica del a Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, a los fines de, entre otras cosas, establecer el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1.

PO Box 9023228, San Juan, PR 00902-3228
Tel: 787.725.9420 Fax: 787.721.8329
www.ogp.pr.gov

OGP
OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

embargo, se expone que, al presente, sólo 14 agencias e instrumentalidades están haciendo uso del Sistema.[2] Ello, toda vez que la enmienda implementada mediante la Ley 126, *supra*, no establece con claridad la necesidad de que todas las agencias, departamentos, oficinas, juntas e instrumentalidades públicas que tengan sus respectivos centros de llamadas, establezcan los mismos dentro del sistema 3-1-1 creado. Por lo que, la Asamblea Legislativa entiende necesario que el resto de las agencias y departamentos del Gobierno, se unan a este esfuerzo interagencial.

Por tal motivo, esta pieza legislativa tiene el propósito de requerir que toda agencia, junta, oficina, comisión, departamento, instrumentalidad o corporación pública de Puerto Rico, que cuente con sus respectivos centros de llamas, tenga la obligación de establecer sus servicios y ofrecer los mismos en el Centro de Atención de llamadas o en cualquier otro lugar designado por la Junta, pero siempre en coordinación con ésta. Ninguna de las instrumentalidades antes mencionadas, incluyendo las corporaciones públicas de Puerto Rico, podrá establecer un centro de llamadas sin contar con la autorización de la Junta. En especial, se propone que todo servicio que se coordine por teléfono para propósitos de educación especial, tendrá que ser ofrecido, coordinado o prestado desde el referido Centro de Atención de Llamadas.

Expuesto el propósito y contenido de la medida ante nuestra consideración, procedemos a ofrecer nuestros comentarios sobre la misma.

Mediante la Ley 126-2011, se enmienda la Ley Orgánica de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, a los fines de facultar a dicha Junta a crear el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1 y prestar los servicios correspondientes a dicha línea. Conforme su Exposición de Motivos, dicha línea surge como resultado de que, aunque el Sistema 9-1-1, es solamente para llamadas de emergencias, desgraciadamente, el 85% de las llamadas que recibe el Sistema no eran para tales fines, provocando una congestión en las líneas y ocasionando atrasos en la atención de las verdaderas llamadas de emergencias.

Así las cosas, la enmienda establece que al discar el 3-1-1, el ciudadano se comunica al centro de recepción de llamadas y el personal designado atiende las llamadas que no son de emergencias pero sí están relacionadas a los servicios que provee el gobierno y se redirigen a las agencias o entidades pertinentes. Dicha encomienda refuerza los propósitos de la Ley 126, *supra*, la cual dispone que el establecimiento del Sistema 3-1-1 *"[...] no solamente se reduce el tráfico de llamadas al 9-1-1, sino que también provee una serie de ventajas adicionales, entre las cuales se encuentra: i) un mejor servicio a los ciudadanos; ii) un número único para llamadas que no constituyen emergencias que consolida a todos los números del*

---

[2] Las agencias que hacen uso del servicio son: la Autoridad de Desperdicios Sólidos (ADS), la Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF), la Administración para el Sustento de Menores (ASUME), la Autoridad de Carreteras y Transportación (ACT), la Autoridad Metropolitana de Autobuses (AMA), la Alternativa de Transporte Integrado (ATI), la Autoridad de Transporte Marítimo (ATM), la Compañía de Parques Nacionales de Puerto Rico (CPNPR), la Directoría de Servicio al Conductor (DISCO), el Departamento de Recreación y Deportes (DRD), el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales (DRNA), el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP), la Junta de Calidad Ambiental (JCA) y Obras Públicas del Gobierno de Puerto Rico (OP).

Gobierno; iii) permitir conocer las necesidades de los ciudadanos desde un punto centralizado; y iv) estandariza los procesos para recibir llamadas por las cuales se reclaman servicios gubernamentales."[3]

A tales efectos, el ordenamiento jurídico vigente faculta a dicha Junta a reglamentar, dirigir y administrar la prestación de los servicios tanto del 9-1-1 como del 3-1-1, y la distribución de dichas llamadas a las agencias de seguridad pública, las demás agencias o instumentalidades, otros proveedores de servicios de emergencias o de cualquier otro tipo que sean autorizados por las agencias y la Junta para su eficaz atención. Por tal razón, la Junta está facultada para tomar las medidas e instituir los mecanismos necesarios para establecer, desarrollar y administrar el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1.[4]

Por tanto, desde el punto de vista gerencial y como cuestión de umbral, entendemos que el objetivo de la medida puede ser atendido en el contexto del ordenamiento vigente, sin necesidad de legislación adicional. Ello, pues la Ley concede facultad a la Junta de Gobierno de Servicio 911 para ampliar la oferta de servicios a ser provistos a través del Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1.

Además, es menester traer a la atención de esta Honorable Comisión que recientemente, el Hon. Alejandro García Padilla nombró un Comité Interagencial de Reorganización y Eficiencia Gubernamental. El mismo emitió una serie de recomendaciones para transformar el ofrecimiento de servicios gubernamentales al ciudadano. En específico, y entre otras cosas, sugirió que el Gobierno evolucionara a un esquema uniforme de regionalización de oficinas de las agencias del Gobierno central. Asimismo, se sugirió la creación de una Red Estratégica de Servicios al Ciudadano (RESC) con el objetivo de facilitar el acceso a distintos servicios de forma ágil. Esta Red está enfocada en facilitarle al ciudadano el acceso a los servicios de manera simple y de vanguardia mediante la creación de un portal único de servicios en línea, un número único de servicios y ventanillas únicas de servicio. Ello permitirá que el ciudadano acceda a una serie de servicio en línea, sin necesidad de visitar distintas agencias para lograr cada trámite.

Estas recomendaciones fueron acogidas en el Boletín Administrativo Núm. OE-2015-23. El mismo indica que la RESC estará compuesta por (1) un portal único de servicios en línea (pr.gov), **(2) un número único de servicios (3-1-1)** y (3) ventanillas únicas de servicios a los ciudadanos en cada municipio. A tales fines, *"[s]e faculta a todas las agencias a establecer los acuerdos necesarios entre sí, incluyendo la colaboración con la Comisión Estatal de Elecciones, para coordinar el ofrecimiento óptimo de servicios gubernamentales a los ciudadanos mediante a Red Estratégica de Servicio al Ciudadano."*[5] Se trata de un esfuerzo que persigue transformar la manera de ofrecer servicios, de se ofrezcan de forma ágil, eficiente y costo-efectiva.

A la luz de lo anterior, señalamos que la propuesta ante nuestra consideración es cónsona con la política pública que emana del Boletín Administrativo Núm. OE-2015-023. Conforme a lo anteriormente expuesto, nuestra Oficina no tendría objeción a la política pública que promueve la presente medida. Sin

---

[3] Véase, Exposición de Motivos de la Ley 126, *supra*.
[4] Véase, inciso (j) del Artículo 4 de la Ley 144, *supra*.
[5] Véase, el Quinto "POR TANTO" del Boletín Administrativo Núm. OE-2015-023.

embargo, en términos prácticos, nos corresponde hacer ciertos señalamientos de rigor, a la luz de la experiencia de la OGP como agencia coordinadora del esfuerzo del RESC.

Nótese que, la medida ante nos propone que *"[s]erá obligación de cada agencia, junta, oficina, comisión, departamento, instrumentalidad o corporación pública de Puerto Rico establecer en su presupuesto anual, los fondos recurrentes que compartirá con la Junta para propósitos de la implantación de esta Ley. [...].*[6] Porque, el efecto práctico de esta medida, es requerir de forma categórica el uso de los Centros de Atención de Llamada 3-1-1 para todos los servicios provistos de forma telefónica por cualquier entidad del gobierno. Se trata de una propuesta que resulta sumamente abarcadora, considerando la diversidad de los servicios que se ofrecen en la gestión gubernamental y la naturaleza y recursos del 3-1-1.

Obsérvese que, la medida propuesta, según redactada, requeriría que el Servicio de Atención de Llamadas 3-1-1 cuente con una gran capacidad de recursos humanos con conocimientos variados sobre toda la gestión pública y recursos tecnológicos para atender de forma eficiente el potencial aumento en volumen de llamadas que generaría la implantación de esta medida en el Sistema de Atención de Llamadas 3-1-1. Sin embargo, al presente, el mismo es un centro de llamadas con recursos sumamente limitados. Por lo que, cualquier medida de esta naturaleza para ser viable debe ser concebida considerando la capacidad real en términos tecnológicos y de personal con los que cuenta el servicio.

Por otro lado, debe considerarse que el sistema suele facturar por las llamadas atendidas referidas. En ese aspecto, la medida que nos ocupa no considera el factor costo. Por lo que, sugerimos auscultar la opinión de las entidades que vendrían obligadas a cumplir con lo propuesto para determinar la viabilidad de lo propuesto para cada una. Ante ello, sería esencial determinar que las entidades gubernamentales puedan cumplir con lo propuesto sin la necesidad de asignaciones adicionales.

Por otro lado, también se debe proveer un espacio en la legislación para que se considere si cumplir con lo propuesto resulta viable desde el punto de vista práctico y legal para ciertas agencias. Es de notar que el Boletín Administrativo Núm. OE-2015-23 provee para que las agencias establezcan acuerdos interagenciales para proveer accesos a sus bases de datos. Sin embargo, en el caso del Departamento de Salud, el Departamento de Educación o el Departamento de la Familia sus bases de datos pueden contener información de carácter confidencial. Por lo que, la legislación propuesta debe incluir algún lenguaje que permita que las agencias evalúen la naturaleza de sus servicios y determinen cuales son susceptibles de ser atendidos mediante una línea única o en coordinación con la Junta, y cuál es el alcance de los mismos.

Por ejemplo, observamos que la medida provee de forma categórica para que el Departamento de Educación coordine a través del Centro de Atención todo servicio por teléfono de educación especial. No obstante, ello podría conllevar acceso a información tanto médica como del expediente estudiantil. Tampoco considera que proceso que sigue el Departamento de Educación para la prestación de servicios de educación especial. Por lo que, recomendamos que se consulte con el Departamento de Educación sobre la viabilidad y deseabilidad de esta propuesta en términos prácticos. Reiteramos la necesidad para

---

[6] Véase, Sección 4 del Proyecto de Ley, que añade un Artículo 3A a la Ley 144, *supra*.

que, en lugar de una obligación categórica, se establezca una política pública que permita la consideración de factores particulares, según las características particulares del servicio.

En este aspecto, es de notar que al establecer la estrategia para transformar los servicios gubernamentales a través del RESC, la OGP ha establecido una serie de criterios para determinar cuales, a la luz de su costo-efectividad, pueden ser atendidos de forma exitosa. Entre los factores que se han considerado, podemos mencionar cantidad de población que requiere el mismo, beneficio a la comunidad, tamaño y estructura de la agencia que lo presta, naturaleza del servicio y otras consideraciones prácticas, legales y reglamentarias.

Como resultado de dicho análisis, hemos enfocado nuestro esfuerzo en unos servicios específicos cuyo trámite es sencillo y que son ofrecidos a un sector considerable de la población, tales como: Pre-determinación de Elegibilidad PAN/TANF, Solicitud de beneficio por Desempleo, Pre-determinación de elegibilidad de Sección 8, Pre-calificación de Vivienda Pública y Pre-cualificación de beneficios de Medicaid, entre otros. Actualmente, el esfuerzo está concentrado en transformar la prestación de estos servicios, lo cual abonará a un gobierno más ágil, accesible y costo-efectivo. Es importante notar que, el plan de trabajo trazado ha sido elaborado de forma que sea viable y exitoso, considerando los recursos disponibles y otros factores de carácter práctico. A la luz de lo anterior, recomendamos que el estudio de esta medida, se considere la estrategia delineada por la OGP como agencia coordinadora del esfuerzo del RESC.

Por último, desde el punto de vista de técnica legislativa, tenemos a bien hacer las siguientes sugerencias y observaciones:

- La Exposición de Motivos de la medida cita la Ley 216-2011, como la Ley que estableció un sistema paralelo de servicios gubernamentales, conocido como "3-1-1".

  Sobre el particular, debemos indicar que la Ley que crea el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1 está citada incorrectamente. En lugar de la Ley 216-2011, la cita correcta es la Ley 126-2011. Dicha Ley es una enmendatoria a la Ley 144, *supra*. Por tal razón, entendemos que se debe dejar claro su naturaleza y establecer que mediante dicha enmienda es que se crea el mencionado Sistema.

- En la parte Decretativa de la medida nos percatamos que hay dos Secciones numeradas con "4". Ante ello, recomendamos que se renumere la sección que añade un Artículo 3A como Sección 3.

Atendidas nuestras observaciones, la Oficina de Gerencia y Presupuesto no tendría objeción a que se continúe el trámite de la presente medida. Recomendamos que se consulte a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1. Además, recomendamos que se consulte, al menos, al Departamento de Salud, Departamento de Hacienda, Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, Autoridad de Energía Eléctrica, Policía de Puerto Rico y Departamento de Educación, considerando la cantidad de llamadas que reciben en solicitud de servicios de diversa naturaleza.

Esperamos que nuestros comentarios le sean de utilidad a esta Honorable Comisión durante el proceso legislativo de la medida.

Cordialmente,

Luis F. Cruz Batista