

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**

*Presupuesto
Recomendado*

AF 2014-15





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



HON. ALEJANDRO GARCÍA PADILLA
GOBERNADOR

LCDO. ROBERTO FUENTES MALDONADO
DIRECTOR EJECUTIVO

30 de mayo de 2014

Hon. José Nadal Power
Presidente
Comisión de Hacienda y Finanzas Públicas
Estado Libre Asociado de Puerto Rico
San Juan, Puerto Rico

Estimado señor Senador y miembros de la Honorable Comisión de Hacienda y Finanzas Públicas del Senado del Estado Libre Asociado de Puerto Rico:

Agradecemos la oportunidad de presentar ante la consideración de esta Honorable Comisión de Hacienda y Finanzas Públicas del Senado, el Presupuesto Recomendado para la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, o el Sistema de Emergencias 9-1-1, como se le conoce, correspondiente al Año Fiscal 2014-2015. Este presupuesto está basado en las proyecciones de recaudos para nuestra Agencia, conforme a las leyes y reglamentos que rigen la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.

Debo destacar desde el inicio de nuestra presentación que gracias a nuestra política de responsabilidad fiscal, nuestra agencia no opera con déficit alguno; no mantiene deudas operacionales con agencias de gobierno, utilidades públicas ni suplidores.

De hecho, al administrar recursos o fondos propios, **no dependemos en lo absoluto de los ingresos del Fondo General** ni se proyecta en medida alguna, el auxilio legislativo para nuestras finanzas.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 actualmente está integrado por cinco (5) agencias estatales y cuarenta y dos (42) municipios que acuden en auxilio a los lugares de las emergencias y brindar los servicios especializados para atenderlas. Diez (10) de estos municipios fueron integrados el 1ro de julio de 2011 en la tercera fase de integración y ocho (8) en el año 2012.

Las agencias de respuesta estatales son: la Policía de Puerto Rico, el Cuerpo de Emergencias Médica Estatal, el Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico, la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y la Administración de Desastres y el Programa de Emergencias Sociales del Departamento de la Familia.

Al momento contamos con la participación de 42 programas de emergencias médicas municipales correspondientes a los siguientes municipios:

DETALLE DE INTEGRACIÓN DE MUNICIPIOS					
	INICIAL	FASE I	FASE II	FASE III	FASE IV
	1995	2009	2010	2011	2012
MUNICIPIOS	Bayamón	Cataño	Arroyo	Barceloneta	Caguas
	Guaynabo	Ciales	Ceiba	Cayey	Fajardo
		Dorado	Cidra	Guánica	Hormigueros
		Florida	Guayama	Las Piedras	Humacao
		Morovis	Guayanilla	Loíza	Las Marías
		Corozal	Gurabo	Manatí	Maunabo
		Naranjito	Hatillo	Maricao	Sabana Grande
		San Juan	Ponce	Naguabo	
		Toa Alta	San Lorenzo	San Germán	
		Toa Baja	Santa Isabel	Yabucoa	
		Vega Alta	Vega Baja		
			Yauco		

Además de las cinco (5) agencias estatales y los cuarenta y dos (42) municipios integrados, existen dos (2) Organizaciones sin Fines de Lucro (OSFL) que participan del Servicio 9-1-1: First Response Medical Systems, Inc. (FREMS) y Rescate Civil de Las Piedras. Estas (OSFL) trabajan en coordinación con las agencias de respuesta y seguridad pública. Aunque ninguna de las (OSFL) participa de la distribución de fondos, pero el Sistema de Emergencias 9-1-1 coopera ocasionalmente con ellas mediante la donación de equipo.

También, el Sistema de Emergencias 9-1-1, dependiendo del tipo de emergencia ciudadana, realiza coordinaciones con otras agencias. Entre estas agencias se encuentran: Guardia Costanera, Junta de Calidad Ambiental, Departamento de Recursos Naturales, Oficina del Procurador de las Personas de la Edad Avanzada, Departamento de Justicia, Negociado de Investigaciones Especiales, Oficina de la Procuradora de las Mujeres y el Servicio Nacional de Meteorología, entre otras.

RIESGOS DE LA LEY DE SUSTENTABILIDAD FISCAL

- Los Fondos de Reserva son establecidos por nuestra Ley Orgánica Núm. 144, según enmendada.
- La Junta no podrá operar en situaciones de emergencia nacional ya que no contaría con fondos disponibles en casos de que colapsen los sistemas de telefonía y no se reciban ingresos por parte de las compañías de telecomunicaciones.
- Las actualizaciones del Sistema 9-1-1 y 3-1-1 son costosos y se tendrá que operar con versiones arcaicas.
- No se podrá distribuir los cerca de \$10 millones y las Asignaciones Especiales a las Agencias y Municipios integrados.
- Será un efecto dominó ya que las siguientes Agencias no recibirán ningún tipo de ingresos del Sistema 9-1-1:
 - AEMEAD
 - Cuerpo de Emergencias Médicas
 - Cuerpo de Bomberos
 - Policía

Servicio 3-1-1

La Ley Núm. 126 de 12 de julio de 2011 crea el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1 para atender solicitudes de servicios al Gobierno que no constituyen emergencias. La misión del servicio es proporcionar al ciudadano un acceso rápido a la información y trámites que ofrecen las agencias gubernamentales, a través un número telefónico central y fácil de recordar. Por otro lado la visión del proyecto es que el ciudadano identifique al 3-1-1 como su principal centro de información telefónica para trámites y servicios de las agencias de gobierno, tanto estatales, municipales como federales.

Se prepararon y se desarrollaron sistemas para ofrecer servicios de atención telefónica a los ciudadanos de una manera rápida, efectiva y de calidad que incluye las siguientes dependencias gubernamentales, entre otras:

- Autoridad de Carreteras y Transportación (ACT)
- Autoridad de Desperdicios Sólidos (ADS)
- Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF)
- Autoridad Metropolitana de Autobuses (AMA)
- Administración del Sustento de Menores (ASUME)
- Alternativa de Transporte Integrado (ATI)
- Autoridad de Transporte Marítimo (ATM)
- Administración de Servicios de Salud (ASES)
- Compañía de Parques Nacionales de Puerto Rico (CPNPR)
- Departamento de Estado (DE)
- Directoría de Servicio al Conductor (DISCO)
- Departamento de Recreación y Deportes (DRD)
- Departamento de Recursos Naturales (DRNA)
- Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP)
- Obras Públicas (OP)

El costo del Servicio 3-1-1 es sufragado y administrado por la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, por lo tanto, el presupuesto para el próximo año fiscal contempla partidas para este proyecto sobrepasando los \$1.3 millones, representando un seis por ciento (6%) del presupuesto operacional de la Junta.

RECURSOS HUMANOS

Actualmente contamos con 297 empleados autorizados por la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP). Los puestos ocupados son 206, vacantes 91 y diez (10) retirados en Ley 70 cuyos puestos están congelados hasta el 2016.

DETALLE DE PUESTOS			
PUESTO	AUTORIZADOS	OCUPADOS	VACANTES
Unionado	100	96	4
Gerencial	42	33	9
Confianza	15	9	6
Transitorio 9-1-1	70	47	23
Transitorio 3-1-1	70	21	49
TOTAL JUNIO 2014	297	206	91

Actualmente existen nueve (9) puestos ocupados y seis puestos (6) vacantes en el Servicio de Confianza.

- **De los puestos ocupados**, en comparación con los salarios de la pasada administración, existe una reducción en salarios de **28%**.
- **De los puestos vacantes**, en comparación con los puestos ocupados de la pasada administración, existe una reducción en salarios de **40%**.
- Actualmente existen **60%** puestos **ocupados** y **40%** de puestos **vacantes**.

SITUACIÓN OPERACIONAL Y FISCAL DE LA AGENCIA

Detalle de Años Fiscales 2013-2014

Luego de análisis y prudencia en todas las operaciones de la Junta, proyectamos terminar con el presupuesto balanceado con todas las medidas de austeridad implantadas.

Al existir un manejo efectivo de las finanzas de la Junta, no existen deudas proyectadas al terminar en el año fiscal 2013-14, ni tampoco planes de pagos vigentes.

Dichas economías fueron logradas durante el año fiscal 2013-2014 implementando las siguientes medidas:

- Implementación de cierres parciales para reducir los excesos de vacaciones, tiempo compensatorio y consumo de energía eléctrica.
- Descuento por pronto pago en contratos de mantenimiento.
- Reducción en los teléfonos celulares.
- Gobernación y la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

Fondos Especiales Estatales

La Junta logró obtener la aprobación del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos (DTRH) \$199 mil para sufragar la creación de diez (10) empleos bajo los fondos de la Ley 52.

Fondos Especiales Federales

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 no recibe fondos del Gobierno Federal. Sin embargo, una de las metas que esta nueva administración se propondrá es identificar nuevos recursos para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía y para adquirir equipo de emergencia para las Agencias y Municipios Integrados.

Política de Ingresos Propios

El origen de los fondos del Presupuesto Recomendado para la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 para cubrir sus gastos operacionales, auxiliares y administrativos provienen únicamente de las remesas sometidas por las compañías que brindan servicios de telefonía en Puerto Rico, según dispuesto en la Ley Núm. 44, del 22 de diciembre de 1994, según enmendada, conocida como “Ley para la Atención Rápida a Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública”. Nuestros ingresos totales provienen del cargo mensual a los abonados telefónicos por el Servicio 9-1-1, siendo así una Agencia que genera sus ingresos propios.

CUENTAS POR COBRAR

La Junta mantiene las siguientes cuentas por cobrar por los siguientes conceptos:

- Servicios del 3-1-1 a las Agencias Gubernamentales
- Cargos por Demora a las Compañías Telefónicas

DETALLE DE CUENTAS POR COBRAR	
AGENCIA/COMPAÑÍA	CUANTÍA
AUTORIDAD DE DESPERDICIOS SÓLIDOS (ADS)	600.00
AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES (AMA)	1,200.00
ASUME	9,200.00
AUTORIDAD DE CARRETERAS (ACT)	3,600.00
AUTORIDAD DE TRANSPORTE MARÍTIMO (ATM)	2,400.00
DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES (DRNA)	12,000.00
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN (DTOP)	21,200.00
JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL (JCA)	7,200.00
SOLAVEI	14.59
TELEFÓNICA LARGA DISTANCIA	12.17
VIRGIN MOBILE	6.58
LIBERTY/ONE LINK	4,257.34
TOTAL ADEUDADO AL 20 DE MAYO DE 2014	\$61,690.68

COSTO DE NÓMINAS

La Junta con una sola fuente de ingresos y con un solo presupuesto mantiene las operaciones del Sistema 9-1-1 y 3-1-1:

DETALLE DEL COSTO DE NÓMINAS	
CONCEPTO	CUANTÍA
Salarios	6,092,495
Bono de Navidad	305,800
Liquidación Exceso de Licencias	36,000
Fondo del Seguro del Estado	128,935
Plan Médico	958,320
Seguro Social	481,146
Retiro	1,090,910
Desempleo	60,244
Seguro Choferil	200
Cuido de Hijos	10,950
TOTAL	\$9,165,000

ANÁLISIS DEL PRESUPUESTO DEL AÑO FISCAL 2014-2015

Resolución Conjunta del Presupuesto General

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, no recibe fondos del Presupuesto General. El impacto presupuestario para el año fiscal 2014-2015 es mínimo ya que se mantiene esencialmente el mismo presupuesto que el año fiscal vigente.

Asignaciones Especiales para Gastos de Funcionamiento

- La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, no tiene asignaciones especiales para gastos de funcionamiento de programas del Presupuesto General.
- La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 tiene la Unidad Apropriada Communications Workers of America (CWA-Local 3010). El Convenio actual venció en noviembre de 2013. Se han negociado sobre el 90% de las cláusulas y durante esta semana se trabajarán con las cláusulas económicas logrando entre las partes algún tipo de incentivo para nuestros empleados

quienes son el motor de las emergencias y del Servicio 9-1-1.

Gastos Ineludibles & Demandas con Sentencias

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 no tiene Leyes Especiales, Fórmulas Presupuestarias, Sentencias de Tribunales Estatales y Federales, Pareos de Fondos ni otros compromisos programáticos que requieran pago del Fondo General.

ASUNTOS GENERALES SOBRE FONDO GENERAL

Desglose del Costo Total de Nóminas para los Años Fiscales 2014 y 2015

DETALLE DEL COSTO DE NÓMINAS		
CONCEPTO	2014-2014	2014-2015
Salarios	6,092,495	6,092,495
Bono de Navidad	305,800	305,800
Liquidación Exceso de Licencias	36,000	36,000
Fondo del Seguro del Estado	128,935	128,935
Plan Médico	958,320	958,320
Seguro Social	481,146	481,146
Retiro	1,090,910	1,090,910
Desempleo	60,244	60,244
Seguro Choferil	200	200
Cuido de Hijos	10,950	10,950
TOTAL	\$9,165,000	\$9,165,000

Relación de Puestos

MARZO 2013	
PUESTO	CANTIDAD
Confianza	7
Unionados	96
Gerenciales	36
Transitorios	66
TOTAL SEPTIEMBRE 2013	205

MARZO 2014	
PUESTO	CANTIDAD
Confianza	9
Unionados	95
Gerenciales	35
Transitorios	70
TOTAL MARZO 2014	209

DETALLE DE PUESTOS			
PUESTO	AUTORIZADOS	OCUPADOS	VACANTES
Unionado	100	96	4
Gerencial	42	33	9
Confianza	15	9	6
Transitorio 9-1-1	70	50	20
Transitorio 3-1-1	70	21	49
TOTAL JUNIO 2014	297	209	88

Relación de Contratos Año Fiscal 2013-2014

ARRENDAMIENTOS POR LOS PRÓXIMOS TRES (3) AÑOS FISCALES						
Nombre	Número de Contrato	Vigencia	Cantidad	Término	Total	Descripción
Abiex, Inc.	2012-000053	2012-2017	\$16,971.54	Mensual	\$203,658.48	Oficinas del 3-1-1
Arrivea, Inc	2013-000011	2012-2013	27,494.60	Primer año mensual	329,935.20	Oficinas 9-1-1
		2013-2014	30,388.75	Segundo año mensual	364,665.00	
		2014-2015	30,388.75	Tercer año mensual	364,655.00	
		2015-2016	32,559.38	Cuarto año mensual	390,712.56	
		2016-2017	32,559.38	Quinto año mensual	390,712.56	

CONTRATOS DE SERVICIOS PROFESIONALES			
PROVEEDOR	CUANTÍA	COSTO X HORA	CONCEPTO
ACH COMMUNICATIONS	\$12,000	\$50	COMUNICACIÓN PÚBLICA
COVERTOURA GROUP, INC	15,600	65	CONSULTOR EN TECNOLOGÍA
COVERTOURA GROUP, INC	13,000	65	CONSULTOR EN TECNOLOGÍA
EFRÉN SANTIAGO FELICIANO	12,000	40	CONSULTOR EN TECNOLOGÍA
EFRÉN SANTIAGO FELICIANO	12,000	40	CONSULTOR EN TECNOLOGÍA
ESSENTIUM GROUP,LLC	21,150	75	CONSULTOR DE ADMINISTRACIÓN
FGR MEDIA LLC	22,500	100	COMUNICACIÓN PÚBLICA
INSPIRA MENTAL HEALTH	8,136	\$3.00 x empl.	PROGRAMA AYUDA AL EMPLEADO
INSPIRA MENTAL HEALTH	5,000	125	PROGRAMA AYUDA AL EMPLEADO
INSTITUTO DE CIENCIAS FORENSES	4,700	\$20.00 x empl.	PROGRAMA AYUDA AL EMPLEADO
INTEGRATION TECHNOLOGIES	5,000	100	CONSULTOR EN TECNOLOGÍA
LCDO. CHARLES ZENO SANTIAGO	32,600	150	ABOGADO
LCDO. CHARLES ZENO SANTIAGO	23,850	150	ABOGADO
LIVING ICONS ENTERPRISES	36,000	75	COMUNICACIÓN PÚBLICA
LÓPEZ VEGA, CPA	26,910	218	AUDITORÍA
LORRAINE FIGUEROA ACEVEDO	30,000	63	COMUNICACIÓN PÚBLICA
LUIS M. NEGRÓN PORTILLO	60,000	125	ABOGADO
ORO ENTERTAINMENT	24,000		COMUNICACIÓN PÚBLICA
RECINTO DE CIENCIAS MÉDICAS	1,000	50	PRUEBAS DE DOPAJE
TUREY EL TAÍNO	15,000		OPÚSCULOS EDUCATIVOS
VILMA MARRERO GUADALUPE	13,500	60	CONSULTOR DE ADMINISTRACIÓN
ROCK SOLID	237,650		IMPLANTACIÓN SISTEMA DEL 3-1-1
INTECH	695,894		IMPLANTACIÓN SISTEMA DEL 3-1-1
TOTAL	\$1,327,490		

ANÁLISIS DE PRESUPUESTO RECOMENDADO AÑO FISCAL 2014-2015

El Presupuesto Recomendado para el Año Fiscal 2014-2015 está fundamentado en las medidas de control fiscal establecidas para balancear el presupuesto del Estado Libre Asociado de Puerto Rico en cumplimiento de la ley, los compromisos programáticos de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 y el Plan de Trabajo del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, ha maximizado el uso de los recursos existentes para garantizar la calidad en la prestación de los servicios que ofrece al pueblo de Puerto Rico, agilizando así la comunicación de las emergencias a las agencias y municipios integrados y salvando vidas que es nuestro propósito principal.

Se reconoce que el Sistema 3-1-1 sea autosustentable y no dependa del 100% de los fondos del Sistema 9-1-1. Actualmente personal interno de la Agencia está manteniendo conversaciones con los diferentes Jefes de Agencia para lograr la integración al Sistema 3-1-1. Además le solicitamos a esta Honorable Comisión que estudie la posibilidad de un proyecto de ley para centralizar y lograr incorporar el mayor número de agencias al Sistema 3-1-1 y crear un servicio único del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

RESUMEN EJECUTIVO			
CONCEPTO	2013-14	2014-15	CAMBIO
Nómina y Costos Relacionados	9,165	9,165	0
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	564	561	(3)
Servicios Comprados	933	888	(45)
Anuncios y Pautas en Medios	0	0	0
Gastos de Transportación y Subsistencia	11	12	1
Servicios Profesionales y Consultivos	383	71	(312)
Otros Gastos	185	78	(107)
Materiales y Suministros de Operación	32	14	(18)
Compra de Equipo	125	10	(115)
Donativos, Subsidios y Otras Distribuciones	10,288	10,887	599
TOTAL	\$21,686	\$21,686	\$0

 JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1 INFORME DE GASTO INCURRIDO Y PROYECTADO AÑOS FISCALES 2013-2015 			
DESCRIPCIÓN	2012-2013	2013-2014	2014-2015
NÓMINAS Y COSTOS RELACIONADOS			
SUELDOS	\$6,467,921	\$6,092,495	\$6,092,495
SEGURO SOCIAL	526,031	481,146	481,146
RETIRO	689,110	1,090,910	1,090,910
CFSE	113,917	128,935	128,935
DESEMPLEO	55,403	60,244	60,244
PLAN MÉDICO	941,443	958,320	958,320
BONO DE NAVIDAD	314,473	305,800	305,800
LIQ. EXCESO VACACIONES/ENF.	487,193	36,000	36,000
SEGURO CHOFERIL	151	200	200
CUIDO DE HIJOS	14,500	10,950	10,950
SUB TOTAL NÓMINAS Y COSTOS	\$9,610,142	\$9,165,000	\$9,165,000
ARRENDAMIENTOS Y UTILIDADES			
ENERGÍA ELÉCTRICA	\$264,342	\$213,234	\$216,000
AAA	7,683	10,142	11,000
TELEFONÍA	356,543	302,359	300,000
TELEFONÍA 3-1-1	9,175	30,441	24,000
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	12,435	8,568	10,000
SUB TOTAL ARRENDAMIENTOS Y UTILIDADES	\$650,178	\$564,744	\$561,000
SERVICIOS COMPRADOS			
IMPRESA/ENCUADERNACIÓN	\$1,852	\$43	\$0
FRANQUEO Y APARTADO	2,200	2,032	2,000
ARRENDAMIENTO DE EDIFICIO	495,522	423,981	425,000
ARRENDAMIENTO DE EDIFICIO 311	173,325	293,402	245,000
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO	11,911	11,673	11,000
REPARACIÓN Y MANT. DE EQUIPO	8,986	86,854	85,000
GASTOS DE VEHÍCULO	8,232	11,283	12,000
REPARACIÓN Y MANT. ESTRUCTURA	20,438	66,491	70,000
REPARACIÓN Y MANT. ESTRUCTURA 311	137	0	0
SEGUROS PÚBLICOS	69,508	49,012	50,000
SUB TOTAL SERVICIOS COMPRADOS	\$792,111	\$944,771	\$900,000
SERVICIOS PROFESIONALES			
SERVICIOS PROFESIONALES	\$501,780	\$203,571	\$71,000
SERVICIOS PROFESIONALES 311	1,422,724	179,703	0
SUB TOTAL SERVICIOS PROFESIONALES	\$1,924,504	\$383,274	\$71,000
OTROS GASTOS			
AVISOS Y PUBLICIDAD	\$236,984	\$0	\$0
GASTOS DE VIAJES	26,532	19,800	20,000
ADiestRAMIENTOS	6,463	7,053	8,000
MEMBRESÍAS Y SUSCRIPCIONES	5,956	7,800	8,000
MISCELÁNEOS	42,477	28,500	25,000
MISCELÁNEOS 3-1-1	4,848	1,800	0
UNIFORMES Y LOGOS	8,510	102,000	5,000
MATERIALES DE LIMPIEZA	13,336	18,204	12,000
LICENCIAS	34,044	275	500
SUB TOTAL OTROS GASTOS	\$379,150	\$185,432	\$78,500
MATERIALES Y SUMINISTROS			
MATERIALES DE OFICINA	\$36,002	\$31,717	\$12,000
ALIMENTOS	0	568	1,500
SUB TOTAL MATERIALES Y SUMINISTROS	\$36,002	\$32,285	\$13,500
COMPRA DE EQUIPO			
EQUIPO NO CLASIFICADO	2,685	118,000	5,000
EQUIPO NO CAPITALIZABLE	29,219	7,045	5,000
SUB TOTAL COMPRA DE EQUIPO	\$31,904	\$125,045	\$10,000
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$13,423,991	\$11,400,551	\$10,799,000
RESERVA PRESUPUESTARIA			
COSTOS DE FACTURACIÓN	102,865	39,035	39,035
RESERVA DE CONTINGENCIA	524,527	867,454	1,089,594
RESERVA DE EQUIPOS	0	704,906	1,084,317
DISTRIBUCIÓN AGENCIAS Y MUNICIPIOS	10,286,519	8,674,400	8,674,400
SUB TOTAL RESERVA PRESUPUESTARIA	\$10,913,911	\$10,285,795	\$10,887,346
GRAN TOTAL	\$24,337,902	\$21,686,346	\$21,686,346

MÉTRICAS

SERVICIO 3-1-1

Logros y Beneficios del 3-1-1

- Durante el proceso de integración de las agencias se han logrado documentar aproximadamente 1,000 servicios y ha servido para desarrollar un formato estándar de documentación para las agencias. Adicional a los servicios se provee al ciudadano con formularios de las agencias que pueden ser enviados por correo electrónico y fax, para agilizar sus trámites.
- Esta iniciativa ha ayudado a que los ciudadanos tengan una mejor percepción del servicio de las agencias gubernamentales, ofrecer a las agencias un alivio de recursos, ya que se atienden y se resuelven todas las llamadas informativas y sólo se refiere a la agencia lo que requiere alguna acción puntal de su parte.
- En términos económicos este servicio ha venido a significar grandes ahorros en agencias donde tenían el servicio contratado con empresas privadas de “call center”.
- Atención personalizada de primera calidad, a través de un Telecomunicador.
- Ofrece un directorio telefónico, de contactos y geográficos actualizado de todas las agencias estatales, municipales y federales.
- Estos servicios son gratuitos para el Ciudadano y el sólo tener un acceso a un directorio telefónico a través del 3-1-1, representa una economía vs. un sistema de información privado.
- Ha venido a servir de enlace entre la agencia y el ciudadano, ofreciendo la información más reciente, precisa y clara.
- El 3-1-1 tiene la capacidad de servir de resguardo al Sistema 9-1-1 en caso de emergencia a nivel de catástrofe que requieran atender llamadas.

- En cada llamada el Telecomunicador tiene el principal rol de identificar la necesidad del ciudadano para de esta manera ofrecer información tanto verbal, enviarla por correo electrónico, así como fax.
- Si la llamada fuera una emergencia donde se identifica una peligrosidad para la vida o la propiedad, de inmediato se transfiere directamente al Sistema 9-1-1. Igualmente, si en la llamada se identifica un ciudadano con necesidad de asistencia por condiciones emocionales, la misma se transfiere de inmediato hacia la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA) al Programa Integrado de Intervención en Crisis (Línea PAS).
- En cada llamada que proceda a un referido, se crea un número de control o de referencia el cual se brinda al Ciudadano y le servirá para dar seguimiento a su solicitud.

Descripción de las Agencias Integradas Recientes al Sistema 3-1-1

Administración de Servicios Generales (ASG)

La ASG administra y controla la flota vehicular del gobierno. En el Servicio 3-1-1 tenemos encomendado reportar el uso negligente o inapropiado de algún vehículo gubernamental.

Comisión de Servicios Público (CSP)

La CSP reglamenta las operaciones de las empresas de servicio público de portadores públicos y por contrato, para la concesión de autorizaciones o franquicias y velar por la seguridad en el transporte público colectivo. En el Sistema 3-1-1 tenemos la encomienda de orientar a la ciudadanía en los procesos para adquirir las diferentes licencias que emite la agencia.

Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)

El DACO protege y defiende a los consumidores. El Sistema 3-1-1 informa a la ciudadanía sobre el proceso de radicación de querellas ante el DACO, referidos a la agencia cuando un ciudadano presenta una queja o denuncia sobre una situación en un establecimiento comercial.

Además, el Sistema 3-1-1 realiza referidos de ciudadanos que desean conocer el estatus de su querella radicada ante el DACO. Próximamente, el

Sistema 3-1-1 informará sobre el proceso de expedir las licencias de: agencias de cobro, urbanizador y constructor, estacionamientos públicos y hospedajes para estudiantes. También, se informa sobre los registros de: Corredores de Bienes Raíces, Contratistas de Construcción y de Pesador Público Autorizado.

Departamento de Estado

Oficina de Pasaporte

Tramita las solicitudes del libro y la tarjeta de Pasaporte. En el Sistema 3-1-1, se ofrece información de: cómo solicitar el libro y la tarjeta de pasaporte; cómo reportar el libro y tarjeta por pérdida o robo; cómo renovar el libro y tarjeta de pasaporte; cómo solicitar cambios al libro y tarjeta de pasaporte y cómo solicitar páginas adicionales para el libro de pasaporte.

Oficina de Registro de Marcas y Nombres Comerciales

Encargada de ofrecer mayor protección a las personas o empresas que deseen distinguir sus productos o servicios de otros en el mercado de Puerto Rico. En el Sistema 3-1-1, se ofrecerá información de: cómo solicitar y renovar el registro de una marca o nombre comercial; las diferentes transacciones relacionadas a marcas y comerciales; información relacionada a los archivos de registro de marca federal y estatus de las solicitudes presentadas a la Oficina de Registro de Marcas y Nombres Comerciales.

Oficina de Asuntos de la Juventud

Esta oficina implanta la política pública dirigida a la juventud, coordinando servicios directos a dicha población. En el Sistema 3-1-1, se ofrece información de los programas: Club OAJ, Fiesta X, Juvempleo, Microempresas, Viajes Estudiantes y Viajes Educativos Culturales. En los casos de Club OAJ, Fiesta X y Microempresas, podemos crear referidos para coordinación de charlas o talleres.

Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico

El CBPR se dedica a prevenir, combatir y determinar las causas de incendios para proteger la vida y propiedad. En el Sistema 3-1-1 orientamos a la ciudadanía relacionada a los distintos programas que tiene el CBPR para adiestrar y concientizar al ciudadano sobre la seguridad y la prevención de incendios y otros programas educativos.

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN PÚBLICA (PROCEP)

- El PROCEP participó en ciento veinte (120) actividades y lograron impactar a un total de diez mil (10,000) ciudadanos.

PRIORIDADES Y LOGROS

- Continuación del “Lanzamiento de la Línea de Servicio del Gobierno al Ciudadano 3-1-1”.
- Implantar el “*Text & Media*” para la línea 9-1-1.
- Culminación del proyecto de migración al producto “Positron Viper”.

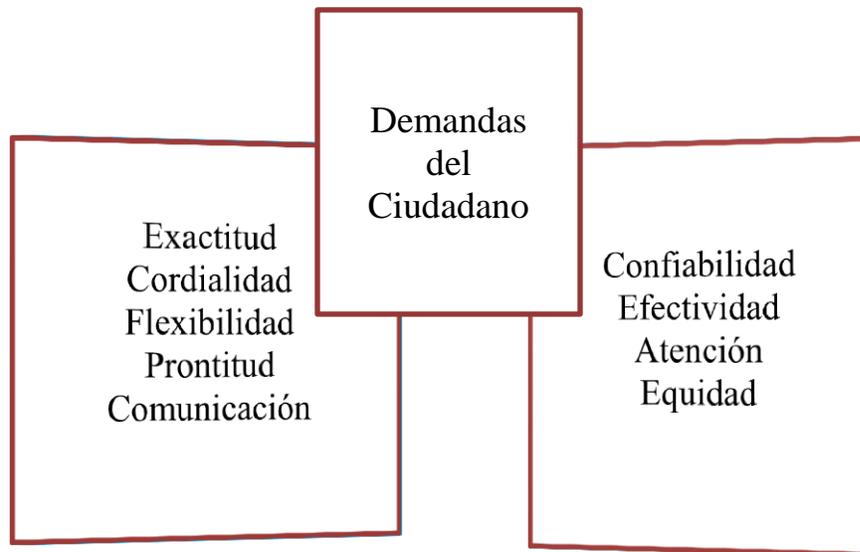
PLAN DE INTEGRACIÓN DE MUNICIPIOS AL SISTEMA 9-1-1

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 y los Municipios tienen el objetivo común de que la ciudadanía reciba los servicios de emergencias médicas municipales con la calidad y prontitud que ameritan. Los municipios ofrecen servicios de emergencias médicas a sus ciudadanos a través de las facilidades municipales y con sus propios recursos. Por tal razón, la Junta con los municipios calificados, decidieron, integrar los servicios de emergencias al Sistema 9-1-1 mediante un convenio formal denominado “Convenio Para Integrar los Servicios de Emergencias Médicas Municipal al Sistema de Emergencias 9-1-1”.

PROGRAMA DE CALIDAD DE LLAMADAS DEL SERVICIO 9-1-1

La calidad es una forma de manejar la llamada, realizando lo correcto desde el principio. Tratar la ciudadanía con excelencia para promover el compromiso con la seguridad de vida y propiedad. El ciudadano en su estado o situación es quién determina la calidad del servicio brindado, teniendo que dar el más alto por ciento de satisfacción.

- Cantidad de llamadas
- Velocidad de atención
- Tiempo promedio de abandono
- Nivel de servicio
- Llamadas entrantes contestadas
- Productividad del Telecomunicador



Las evaluaciones de llamadas se utilizan para evaluar el desempeño de diversos aspectos de los deberes del Telecomunicador, en el Centro de Recepción de Llamadas.

Además de medir el desempeño individual del Telecomunicador, estas actividades ayudarán a determinar si los procesos utilizados por los Telecomunicadores son funcionalmente eficientes sobre una base regular de servicio al cliente y sobre la Visión, Misión y Compromiso de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.

Todo personal de la oficina de Control de Calidad y los Supervisores del Centro de Recepción de Llamadas será capacitado en el área en la que se esté llevando a cabo la revisión.

Las evaluaciones hechas de las llamadas en la Oficina de Control de Calidad están dirigidas a las siguientes direcciones:

- a. Continúo Mejoramiento del Servicio al Cliente brindado.
- b. Adiestrar y Capacitar el Personal Telecomunicador y Supervisor.
- c. Mejorar las Comunicaciones con las agencias asociadas.

Ajustes de Servicios a la Ciudadanía

La Agencia está orientada al servicio a la ciudadanía y no contemplamos ajustes a los mismos, ya que la ciudadanía es nuestra razón principal de existencia. Sin embargo, estamos tomando todas las medidas necesarias en las áreas administrativas para que dichos servicios no se afecten y tengan continuidad.

RESUMEN

Con relación al presupuesto para el presente año fiscal 2013-2014, el mismo cumple con el Presupuesto Aprobado por esta Honorable Asamblea Legislativa, terminando con un presupuesto totalmente balanceado. Me llena de satisfacción puntualizar que la eficiencia administrativa ha logrado el resultado de operar sin deudas pendientes de pago, ningún préstamo con instituciones financieras, ni ningún otro compromiso ineludible, cumpliendo cabalmente con las medidas de control establecidas por nuestro Gobernador.

Es meritorio señalar que este Presupuesto Recomendado para el próximo año fiscal 2014-2015, atiende con certeza las proyecciones económicas garantizando la continuidad del servicio y minimizando los riesgos de nuestro sistema tan crítico para el Pueblo de Puerto Rico.

Finalmente, con el presupuesto propuesto continuaremos fortaleciendo la confianza de nuestro Pueblo en la diligencia a través de la cual el gobierno atiende sus pedidos de auxilios en casos de emergencias personales, siendo esto crucial en nuestra transformación social.

Agradecemos la oportunidad brindada por esta Honorable Comisión de Hacienda y Finanzas Públicas del Senado del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de presentar nuestro Presupuesto Propuesto 2014-2015 y estamos en la mejor disposición para recibir sus preguntas.

Cordialmente



Lcdo. Roberto Fuentes Maldonado
Director Ejecutivo