

(P. del S. 1280)

## LEY

Para enmendar los Artículos 2, 3, 4 y 5 y para añadir un nuevo Artículo 3-A a la Ley 144-1994, según enmendada, 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”, 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.

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Para muchos ciudadanos, la respuesta del Gobierno a su solicitud de servicios, es el criterio para evaluar la efectividad del aparato gubernamental y de los funcionarios públicos que lo administran. Por lo tanto, entienden como un aumento en su expectativa de vida al saber que el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico atenderá sus pedidos de auxilio en casos de emergencias personales, de forma rápida, económica y eficiente.

Con este fin en mente, durante la década de los 90 se creó la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 mediante la Ley 144-1994, según enmendada, conocida como la “Ley para la Atención Rápida a Llamadas de Emergencias de Seguridad Pública”. Dicha Ley establece que, entre otras cosas, 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. Dentro de ese sistema, la citada Ley 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 número único 9-1-1.

No obstante lo anterior, mediante la Ley 126-2011, se estableció un sistema paralelo de servicios gubernamentales, conocido como “Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1”, dentro de las facilidades del “centro de llamadas” del Sistema 9-1-1. Como parte de las razones para establecer el referido sistema, la Asamblea Legislativa de Puerto Rico consideró lo siguiente:

“Al discar el 3-1-1 el ciudadano se comunicará con un telecomunicador que atenderá llamadas que **no son de emergencia relacionadas a los servicios que provee el gobierno**. Además, este número, podrá utilizarse para solicitar asistencia policiaca en situaciones que acarrear un grado de urgencia menor, como por ejemplo: accidentes que causen daños a la propiedad, reportar delitos donde el perpetrador ya huyó y nadie haya sido gravemente herido, y casos en que la función primordial de la policía será de reunir información para completar su investigación. Cuando una persona llame al 9-1-1 con una situación que no es una emergencia, se le referirá al 3-1-1.

El Sistema 9-1-1 y el Sistema 3-1-1 funcionarán de manera análoga, pues ambos atienden reclamaciones de los ciudadanos: el primero las de emergencia y el último aquellas que acarreen una menor urgencia. Además, ambos sistemas requieren que el Gobierno tome acción y preste sus servicios. Por ende, es lógico encomendar al Sistema de Emergencias 9-1-1 a establecer y desarrollar el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1, ya que ésta tiene experiencia y práctica sirviéndole al pueblo a través de un centro de recepción de llamadas. Además el Sistema de Emergencias 9-1-1 tiene la experiencia y conocimiento en sus distintos departamentos para administrar y dirigir el 3-1-1 correctamente.

Para que el Sistema de Emergencias 9-1-1 pueda desarrollar la estructura del Sistema 3-1-1, esta Ley le concede los recursos fiscales y administrativos necesarios mediante enmienda a la Ley Núm. 144, *supra*, autorizando al Sistema de Emergencias 9-1-1 a utilizar sus fondos para sufragar los costos del Sistema 3-1-1.

El Sistema 3-1-1 no solamente reducirá el tráfico de llamadas al 9-1-1, sino que también proveerá 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 una emergencia que consolida a todos los números del 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.” Exposición de Motivos de la Ley 216-2011, Página 2; énfasis nuestro.

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. Poco a poco se fueron sumando distintas entidades a este servicio y hoy tenemos catorce (14) agencias e instrumentalidades usando esta novedosa herramienta. Son éstas: 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). Estas agencias y departamentos nos llevan a entender que este esfuerzo debe ser emulado por el resto del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Específicamente, creemos prudente que el Departamento de Educación, que atiende a miles de personas con el servicio de llamadas para ofrecer educación especial, y que tiene un centro de llamadas fuera del Sistema 3-1-1, se una a este esfuerzo interagencial. Al así hacerlo, mejorará la efectividad de la coordinación de los servicios de educación especial y entendemos que se reducirán los costos de administrar un sistema tan complejo.

A pesar de la sana política pública que motivó la aprobación de la citada Ley 126, entendemos que la misma se quedó corta en el deseo de permitir un sistema efectivo de servicios gubernamentales mediante llamadas telefónicas. Esto, debido a que dicha Ley no estableció 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 que creó. De hecho, la terminología que utiliza la legislación no ha sido atemperada del todo a la privatización de los servicios telefónicos que ocurrió luego de la aprobación de la Ley.

Por todo lo anterior, y en cumplimiento de nuestro mandato constitucional de presentar legislación para mejorar la calidad de vida de todas y todos los habitantes de nuestro archipiélago, esta legislación ordena a todas las agencias, departamentos e instrumentalidades públicas de nuestro Gobierno, que tengan centros de llamadas a establecer los mismos dentro del Sistema 3-1-1, según ya ha sido creado y establecido. En lo sucesivo toda agencia, departamento e instrumentalidad pública de Puerto Rico, estará obligada a coordinar cualquier servicio de centro de llamadas, o servicios gubernamentales vía telefónica, según lo establezca la Junta de Gobierno del Sistema 9-1-1, quien también administra el centro de llamadas del Sistema 3-1-1. Esta nueva herramienta permitirá que tengamos un gobierno más eficiente, provocará ahorros en el uso de los fondos públicos y será de provecho para las y los residentes de Puerto Rico.

#### **DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:**

Artículo 1.- Se enmienda el Artículo 2, inciso e, de la Ley 144-1994, según enmendada, conocida como "Ley para la Atención Rápida de Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública", para que se lea como sigue:

"Artículo 2.- Definiciones

Los siguientes términos tendrán los significados que a continuación se expresan, excepto donde el contexto de esta Ley claramente indique otra cosa:

...

(e) Centro de Recepción de Llamadas. Será el lugar en donde ubica el personal y equipo telefónico y de información al cual se dirigen las llamadas 9-1-1, para respuesta en primer instancia y análisis de la naturaleza de la emergencia antes de dicha llamada ser atendida por una agencia de seguridad pública para despacho de las unidades de servicio. Es también donde se reciben las llamadas al 3-1-1 de Atención al Ciudadano y se redirigen a las agencias o instrumentalidades pertinentes. Es el lugar en donde toda agencia, departamento o instrumentalidad pública estará obligada a tener su centro de llamadas, o desde donde se coordinarán servicios a los ciudadanos de manera telefónica, de toda agencia, departamento o instrumentalidad pública.

..."

Artículo 2.- Se enmienda el Artículo 3 de la Ley 144-1994, según enmendada, conocida como "Ley para la Atención Rápida de Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública", para que lea como sigue:

"Artículo 3.- Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1

...

Los miembros de la Junta no devengarán el pago de emolumentos ni dietas en el ejercicio de sus deberes.

La Junta de Gobierno del Sistema 9-1-1 adoptará un reglamento para su funcionamiento interno. La Junta establecerá mediante dicho reglamento los cargos a los usuarios finales de

servicios de telecomunicaciones para viabilizar el establecimiento de las operaciones 9-1-1 y 3-1-1 y las tecnologías necesarias en cada agencia o instrumentalidad participante para brindar un servicio de respuesta y atención adecuada, y sufragar los gastos de operación y mantenimiento del servicio en dichas agencias. Adoptará aquellos otros reglamentos que consideren necesarios para facilitar la coordinación interagencial, establecer espacios y líneas para atender todos los servicios de los centros de llamadas de todas las agencias del Gobierno de Puerto Rico, de conformidad con esta Ley y la prestación de los servicios de emergencia y otros aquí contemplados, y los que en el futuro, por consenso, sus miembros identifiquen como propios de la jurisdicción de la Junta. Además, establecerá mediante reglamento todo aquello necesario para llevar a cabo los propósitos de esta Ley.

...”.

Artículo 3.- Se añade un Artículo 3A a la Ley 144-1994, según enmendada, conocida como “Ley para la Atención Rápida de Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública”, para que lea como sigue:

“Artículo 3A.- Obligación de toda agencia, departamento o instrumentalidad pública

Será obligación de toda agencia, junta, oficina, comisión, departamento, instrumentalidad o corporación pública de Puerto Rico, establecer sus servicios, y ofrecer los mismos, siempre que el carácter confidencial de la información así lo permita, en el Centro de Recepción de Llamadas, o en cualquier otro lugar designado por la Junta, pero siempre en coordinación con ésta. Ninguna agencia, junta, oficina, comisión, departamento, instrumentalidad o corporación pública de Puerto Rico podrá establecer un centro de llamadas sin contar con la autorización de la Junta o del Gobernador. En especial, todo servicio que se coordine por teléfono para propósitos de educación especial, siempre que el carácter confidencial de la información así lo permita, tendrá que ser ofrecido, coordinado o prestado desde el referido Centro de Recepción de Llamadas.

Será 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.

Se exceptúa de la aplicación de este Artículo a los Municipios del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. No obstante, éstos podrán realizar acuerdos con la Junta para poder ofrecer servicios a través del Sistema 3-1-1. Dichos acuerdos dispondrán sobre la forma en que se sufragarán los costos por establecer cualquier sistema de centro de llamadas. De igual forma, se faculta a la Junta a delegar en los municipios parte o la totalidad de las funciones conferidas en esta Ley.

Será obligación de cada agencia, junta, oficina, comisión, departamento, instrumentalidad o corporación pública de Puerto Rico evaluar la naturaleza de sus servicios y determinar, a base del carácter confidencial de la información, cuáles son susceptibles de ser atendidos mediante el Centro de Recepción de Llamadas y adoptar cualquier procedimiento necesario para proteger su confidencialidad.”

Artículo 4.- Se enmienda el Artículo 4 de la Ley 144-1994, según enmendada, conocida como “Ley para la Atención Rápida de Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública”, para que lea como sigue:

“Artículo 4.- ...

La Junta de Gobierno reglamentará, dirigirá y administrará la prestación del servicio de atención de llamadas del público al 9-1-1, así como al 3-1-1 y la distribución de dichas llamadas a las Agencias de Seguridad Pública, las demás agencias o instrumentalidades, otros proveedores de servicios de emergencias o de cualquier otro tipo que sean autorizados por las agencias y la Junta para su eficaz atención. Para cumplir con este fin adoptará las reglas y procedimientos administrativos necesarios y se organizará en la forma que considere más efectiva.

Para llevar a cabo las funciones que esta Ley impone, la Junta queda facultada para:

- a) Determinar las áreas geográficas en donde se ofrecerá el Servicio 9-1-1 y 3-1-1 y la responsabilidad de cada agencia participante, instrumentalidad o municipio en la prestación de dicho servicio. De igual forma queda facultada para establecer los convenios necesarios para lograr los fines de esta Ley de tal manera que las áreas geográficas sean compatibles con los acuerdos realizados con los municipios y con la política pública y el uso eficiente de los recursos.

...

- (f) Pignorar sus ingresos de todo tipo, incluyendo aquellos que se les asignan bajo esta Ley, para garantizar el pago de sus obligaciones para realizar inversiones en equipo, sistemas o facilidades necesarias para la ejecución de sus deberes. Dichas obligaciones no podrán comprometer la entera fe y crédito del Estado Libre Asociado sin autorización expresa de la Asamblea Legislativa.

...”

Artículo 5.- Se enmienda el Artículo 5 de la Ley 144-1994, según enmendada, conocida como “Ley para la Atención Rápida de Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública”, para que lea como sigue:

“Artículo 5.- ...

- (a) La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 en el ejercicio de las facultades que le otorga esta Ley establecerá los cargos que estime justificados para sufragar los gastos en equipo y facilidades que la prestación del Servicio 9-1-1 y su administración directa requiera de las agencias participantes sujeto a los límites de este Artículo. Los cargos se establecerán de tiempo en tiempo a discreción de la Junta y su vigencia no será menor de un (1) año.
- (b) Los cargos por el Servicio 9-1-1 se harán contra las líneas telefónicas, cuyo pago será responsabilidad del usuario final del producto, de forma uniforme dentro de cada categoría de abonado, como parte de los cargos mensuales a facturarse. Dicha equivalencia incluye que la Junta establecerá mediante reglamento el equivalente razonable del cargo para el usuario final a ser cobrado por el vendedor del servicio de telecomunicaciones en los casos donde el servicio no es provisto mediante un contrato de tracto sucesivo. Las llamadas de emergencia al Servicio 9-1-1 no conllevarán cargos individuales por el uso de las facilidades telefónicas para tal fin.
- (c) En la determinación de los cargos, la Junta tomará en cuenta los gastos presupuestados y proyectados para los dos (2) años subsiguientes y tratará de proveer

ingresos para cubrir dichos gastos, más una reserva razonable para contingencias, expansión del servicio y el reemplazo del equipo obsoleto o inservible.

- (d) El cargo básico por Servicio 9-1-1 por línea telefónica principal no excederá de cincuenta centavos (\$0.50) mensuales para los abonados residenciales, organizaciones sin fines de lucro y religiosas, ni de un dólar (\$1.00) mensual para los abonados comerciales, profesionales, gubernamentales, cuyas tarifas serán igualmente aplicables a cada línea de teléfono celular y a cualquier otra línea de comunicación interconectada al sistema de teléfono que permita generar y recibir llamadas telefónicas, según sus respectivas categorías o clasificaciones. Estos cargos entrarán en vigor una vez se aprueben los reglamentos necesarios, disponiéndose, que los cargos por servicio se comenzarán a cobrar cuando el sistema 9-1-1 haya estado plenamente operacional por lo menos sesenta (60) días en cada área, incluyendo el equipo básico rodante para la atención de las llamadas por las Agencias de Seguridad Pública, y de así disponerle la Junta, el equipo de grabación de las llamadas y los procedimientos para salvaguardar la confidencialidad de las mismas y los derechos constitucionales de los ciudadanos. En todo caso los abonados telefónicos serán notificados con por lo menos treinta (30) días de antelación de la vigencia de los mismos.
- (e) El cargo por Servicios 9-1-1 se identificará separadamente en cada factura del usuario final del servicio telefónico.
- (f) La Compañía que realice la venta del servicio recaudará los cargos por el Servicio 9-1-1 y los depositará en la cuenta que determine por reglamento la Junta dentro de un período no mayor de treinta (30) días luego de efectuarse el pago por el abonado. La compañía mantendrá en archivo los récords de facturación, pago y depósitos de dichos cargos por el tiempo que por reglamento determine la Junta. La Junta le reembolsará a las compañías el costo neto de la facturación y el cobro de los cargos, sin que éstos excedan de lo dispuesto por esta Ley.”

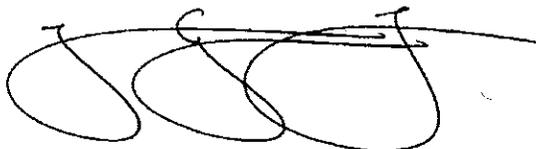
Artículo 6.- Se ordena a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 que realice las enmiendas necesarias en todas sus reglas, reglamentos, normas, acuerdos y cartas circulares, para que atempere todas sus normas administrativas para cumplir con los fines de esta Ley. Cualquier enmienda al reglamento se hará de conformidad con la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme”.

Artículo 7.- Las disposiciones de esta Ley no podrán ser utilizadas como fundamento para el despido, transferencia o modificación de los derechos adquiridos de ningún empleado o empleada con un puesto regular o de carrera ni podrán interpretarse como un requerimiento o fundamento para la reducción o aumento del sueldo y beneficios marginales que están recibiendo.

Artículo 8.- Si cualquier cláusula, párrafo, artículo o parte de esta Ley fuere declarada inconstitucional por un Tribunal con jurisdicción y competencia, la sentencia o declaración de inconstitucionalidad dictada a esos efectos no afectará ni invalidará sus demás disposiciones; el efecto de dicha sentencia o declaración de inconstitucionalidad quedará limitado a la cláusula, párrafo, artículo, inciso o parte de esta Ley que hubiera sido declarado nulo o inconstitucional.

Artículo 9.- Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación, sujeto a lo dispuesto sobre la facultad para establecer reglamentos. La aplicación de la obligatoriedad dispuesta en esta Ley, a toda agencia, departamento o instrumentalidad pública no comenzará a regir, hasta que el reglamento aquí ordenado sea aprobado de conformidad con la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme".

**DEPARTAMENTO DE ESTADO**  
**Certificaciones, Reglamentos, Registro**  
**de Notarios y Venta de Leyes**  
Certifico que es copia fiel y exacta del original  
Fecha: 11 de agosto de 2016



Firma: \_\_\_\_\_

**Francisco E. Cruz Febus**  
**Secretario Auxiliar de Asuntos de Gobierno**