

## ***Ley del “Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1”***

Ley Núm. 77 de 27 de Julio de 2019

Para enmendar los Artículos 5.01, 5.03, 5.04, 5.06 y 5.07 de la [Ley 20-2017, según enmendada, conocida como “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico”](#); a los fines de excluir el Servicio de la Línea 3-1-1 de las operaciones del Negociado del Sistema de Emergencias 9-1-1; transferir al Departamento de Estado las funciones, operaciones y servicios del sistema de atención ciudadana “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1”; disponer para la transición ordenada de la transferencia de este sistema; y para otros fines relacionados.

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Gobierno viene llamado a ejercer distintos roles; al ser uno de estos el de proveedor de servicios. La amplia gama de estos servicios se extiende a servicios de emergencia, requeridos para preservar la salud y quizás hasta la vida de un ciudadano, servicios de asistencia que requieren un menor grado de urgencia y hasta servicios que, simple y llanamente, no son de emergencia. Independientemente de la urgencia con la que los distintos servicios sean requeridos, lo determinante es que el gobierno garantice a su ciudadanía un acceso rápido, económico y eficiente a todos los servicios y trámites que sus agencias proveen. Precisamente, esta habilidad de atender con diligencia, rapidez y eficacia los reclamos de servicio de cada individuo, resultará en una mejor calidad de vida para nuestro pueblo y un mayor grado de confianza en nuestro gobierno.

Cónsono con lo anterior, mediante la aprobación de la ya derogada [Ley 144-1994, 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”](#), se viabilizó el establecimiento del Sistema de Emergencia 9-1-1 como cuadro telefónico universal que atienda, de forma centralizada, toda solicitud de servicios de emergencia. Posteriormente, en un esfuerzo dual de descongestionar las líneas de emergencias y proveer acceso fácil y directo a los demás servicios que provee el Gobierno, se puso en vigor la [Ley 126-2011](#), la cual enmendó la mencionada [Ley 144-1994](#) para crear un sistema de atención al ciudadano cuyo propósito fuera atender aquellas solicitudes que no constituyeran emergencias. Algunas otras ventajas detalladas por dicha ley, era proveer un mejor servicio a los ciudadanos, designar un número único para llamadas que no constituyeran una emergencia, consolidar a todos los números del Gobierno, permitir conocer las necesidades de los ciudadanos desde un punto de vista centralizado y estandarizar los procesos para recibir llamadas por las cuales se reclaman servicios gubernamentales. Conforme a designaciones de la *Federal Communication Commission* (por sus siglas en inglés, FCC) el número de teléfono a ser utilizado para ello sería el 3-1-1.

Según surge de la Exposición de Motivos de [Ley 126-2011](#), en aquella instancia resultaba “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.” Así las cosas, se facultó a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 para tomar todas las medidas e instituir todos los mecanismos necesarios para establecer, desarrollar, reglamentar y administrar la prestación de servicios a través del Sistema de Atención

al Ciudadano 3-1-1. Dicha Junta quedó encargada de integrar ambos servicios de primera intervención, además de establecer los cargos por servicios y sufragar los gastos incurridos mediante la distribución de los fondos allegados.

Ahora bien, el momento histórico por el que atraviesa Puerto Rico precisa que el gobierno reformule sus operaciones y modifique su composición. Esta administración ha trabajado incansablemente en la implementación de varias iniciativas destinadas a maximizar las operaciones del Gobierno de Puerto Rico. A tales fines, con la aprobación de la [Ley 20-2017, según enmendada, conocida como la “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico”](#), fue establecido el Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico como un nuevo sistema integrado por todos los componentes que administran la seguridad pública en Puerto Rico. La mencionada ley introdujo una nueva estructura gubernamental llamada a procurar ahorros y eficiencias, a mejorar los servicios que reciben los ciudadanos y a cumplir con requerimientos y salvaguardas de fondos federales. La integración de las distintas entidades llamadas a atender la seguridad pública surgió con la creación de este Departamento, el cual se organizó en diversos negociados; entre ellos, el Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1. Consecuentemente, ahora era el Departamento de Seguridad Pública el encargado de la administración y dirección del 9-1-1 y del 3-1-1.

Asimismo, el acaecimiento de los huracanes Irma y María, sumado al escenario fiscal que enfrentamos, ha requerido repensar las anticuadas estructuras gubernamentales y transformarlas en modelos que sean más ágiles y económicos a la misma vez que garantizan a los ciudadanos mejor acceso a los servicios. El Gobierno de Puerto Rico reconoce que es indispensable que la ciudadanía pueda resolver la mayor cantidad de trámites gubernamentales y/o recibir servicios de la manera más fácil posible. Con ello en mente, entró en vigor la [Ley 238- 2018, conocida como la “Ley de Centros de Servicios Integrados del Gobierno de Puerto Rico”](#). Esta Ley faculta al Secretario de Estado a crear Centros de Servicios Integrados a través de la Isla que consoliden los servicios del Gobierno en instalaciones funcionales y accesibles, que permitan a los ciudadanos hacer pagos, obtener información sobre programas gubernamentales y recibir certificaciones gubernamentales, entre otros.

La creación de estos centros representa otro avance en el compromiso de esta administración de garantizarles a todos los ciudadanos un fácil acceso a los servicios gubernamentales, mientras promueve un ahorro en los gastos operacionales del Gobierno. Los Centros de Servicios Integrados sirven como una herramienta para el desarrollo de los cascos urbanos de nuestros municipios, mejoran el acceso a trámites interagenciales, eliminan burocracia, integran la tecnología, a la vez que generan ahorros estimados de 83% en el total de renta anual y otros gastos fijos.

Actualmente, nuestros ciudadanos se pueden beneficiar de servicios provistos por el Departamento de Hacienda, el Departamento de Transportación y Obras Públicas, el Departamento del Trabajo, el Departamento de la Familia y todas sus subdivisiones, el Departamento de Salud (lo cual incluye Medicaid y el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres Embarazadas, Lactantes, Posparto, Infantes y Niño, comúnmente conocido como WIC, por sus siglas en inglés) y por la Corporación del Fondo del Seguro del Estado con tan solo visitar uno de los diecinueve (19) Centros de Servicios Integrados disponibles alrededor de la isla.

Al tomar en consideración la función y misión, tanto de “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1” como la de los Centros de Servicios Integrados, se puede deducir que ambas entidades son sumamente similares. Ambas están llamadas a brindar a nuestros ciudadanos una mayor

accesibilidad a los diferentes servicios gubernamentales mediante la integración de éstos en una localidad o “centro de recepción de llamadas”. Resulta natural entonces que, el Departamento de Estado atienda las funciones, operaciones y servicios del sistema de atención ciudadana “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1”.

*Decrétase por la Asamblea Legislativa de Puerto Rico:*

**Sección 1. — Omitida.** [Se enmienda el Artículo 5.01 de la [Ley 20-2017, según enmendada, conocida como la “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico”](#)]

**Sección 2. — Omitida.** [Se enmienda el Artículo 5.03 de la [Ley 20-2017, según enmendada, conocida como la “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico”](#)]

**Sección 3. — Omitida.** [Se enmienda el Artículo 5.04 de la [Ley 20-2017, según enmendada, conocida como la “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico”](#)]

**Sección 4. — Omitida.** [Se enmienda el Artículo 5.06 de la [Ley 20-2017, según enmendada, conocida como la “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico”](#)]

**Sección 5. — Omitida.** [Se enmienda el Artículo 5.07 de la [Ley 20-2017, según enmendada, conocida como la “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico”](#)]

**Sección 6. — Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1.** (3 L.P.R.A. § 53 nota)

Se autoriza al Secretario de Estado a crear en el Departamento de Estado el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1. Esta línea telefónica ofrecerá un sistema de atención al ciudadano cuyo propósito es atender aquellas solicitudes de servicios que no constituyen emergencias, así como proveerles orientación sobre servicios gubernamentales.

Esta línea deberá recibir todas aquellas llamadas que no constituyen una emergencia con el fin de conocer las necesidades de los ciudadanos desde un punto de vista centralizado y estandarizado.

El Secretario de Estado podrá tomar todas las medidas e instituir todos los mecanismos necesarios para establecer, desarrollar, reglamentar y administrar la prestación de servicios a través del Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1.

**Sección 7. — Transferencia.** (3 L.P.R.A. § 53 nota)

Se transfiere al Departamento de Estado las funciones, operaciones, servicios, personal, récords, documentos, pasivos, contratos, y expedientes, que estén directamente relacionados a los servicios conocidos como “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1”.

Se ordena al Secretario del Departamento de Seguridad Pública, conforme a las facultades concedidas mediante disposición del Artículo 1.05 de la [Ley 20-2017, según enmendada, conocida como la “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico”](#), al Comisionado del

Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1 y al Secretario del Departamento de Estado, a adoptar aquellas medidas y realizar todas aquellas gestiones que estimen necesarias para garantizar la efectiva y adecuada transferencia dispuesta en esta Ley.

**Sección 8. — Disposiciones sobre Empleados.** (3 L.P.R.A. § 53 nota)

Las disposiciones de esta Ley no podrán ser utilizadas como fundamento para el despido de ningún empleado con un puesto regular. El personal que compone el servicio conocido como “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1”, será asignado de conformidad con los estatutos, reglamentos y normas administrativas aplicables a los mismos. De igual forma, todo reglamento y transacción de personal deberá cumplir con lo establecido en la [Ley 8-2017, según enmendada, conocida como “Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico”](#).

Los empleados que, como resultado de la transferencia de los servicios dispuesta en esta Ley, sean trasladados al Departamento de Estado, conservarán todos los derechos adquiridos conforme a las leyes, normas, convenios colectivos y reglamentos que les sean aplicables, así como los privilegios, obligaciones y estatus respecto a cualquier sistema existente de pensión, retiro o fondo de ahorro y préstamo establecido por ley, a los cuales estuvieren acogidos antes de la aprobación de esta Ley y que sean compatibles con lo dispuesto en la [Ley 26-2017, según enmendada, conocida como “Ley de Cumplimiento con el Plan Fiscal”](#), la [Ley 106-2017, según enmendada, conocida como la “Ley para Garantizar el Pago a Nuestros Pensionados y Establecer un Nuevo Plan de Aportaciones Definidas para los Servidores Públicos”](#) y la [Ley 3-2017, según enmendada, conocida como “Ley para Atender la Crisis Económica, Fiscal y Presupuestaria para Garantizar el Funcionamiento del Gobierno de Puerto Rico”](#).

**Sección 9. — Autorización.** (3 L.P.R.A. § 53 nota)

Se autoriza al Secretario de Estado a crear una estructura organizacional y de puestos adecuada para implementar las disposiciones de esta Ley, en coordinación y con la anuencia de la Oficina de Gerencia y Presupuesto. Se autoriza a las agencias, corporaciones o entidades a establecer los acuerdos necesarios para viabilizar la transferencia del servicio “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1” al amparo del correspondiente estado de derecho vigente y aplicable.

Se autoriza a las agencias que reciben servicios de “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1” a utilizar su facultad y prerrogativa gerencial para dirigir a sus empleados a brindar el apoyo necesario al Departamento de Estado de manera que se pueda cumplir con lo establecido en esta Ley. Disponiéndose, además, que estarán autorizadas a establecer los acuerdos necesarios para viabilizar la transferencia al amparo del estado de derecho aplicable para cada corporación o agencia.

**Sección 10. — Responsabilidades.** (3 L.P.R.A. § 53 nota)

Será obligación del Departamento de Seguridad Pública y demás agencias que reciben servicios de “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1”, así como de sus respectivos Secretarios, directores y jefes, el brindar al personal del Departamento de Estado acceso a cualesquiera libros,

documentos y expedientes físicos y electrónicos, así como a cualquier sistema de contabilidad electrónico o de cualquiera otra naturaleza necesario para descargar las funciones establecidas en esta Ley. De igual forma, deberán instruir a los funcionarios y empleados de sus respectivas unidades, divisiones u otros componentes debidamente relacionados a “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1” para que faciliten la labor del personal del Departamento de Estado y brinden la cooperación necesaria a tales efectos.

**Sección 11. — Reglamentación.** (3 L.P.R.A. § 53 nota)

El Departamento de Seguridad Pública, el Negociado de Sistema de Emergencias 9-1-1 y el Departamento de Estado quedan autorizados a establecer la reglamentación necesaria o enmendar la reglamentación vigente para cumplir con las disposiciones de esta Ley.

**Sección 12. — Recursos Fiscales.** (3 L.P.R.A. § 53 nota)

Se dispone que, para el año fiscal 2020 se consignará en el Presupuesto Consolidado del Gobierno de Puerto Rico una asignación de aquellos recursos fiscales que sean necesarios para que el Departamento de Estado pueda ofrecer los servicios provistos a través de “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1”.

Se faculta, además, al Departamento de Estado a identificar recursos fiscales y establecer acuerdos necesarios para allegar los fondos adicionales, según sea necesario, para sufragar las operaciones y demás costos asociados al servicio “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1”.

**Sección 13. — Cláusula de Separabilidad.** (25 L.P.R.A. § 3621 nota)

Si cualquier cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra, letra, artículo, disposición, sección, subsección, título, capítulo, subcapítulo, acápite o parte de esta Ley fuera anulada o declarada inconstitucional, la resolución, dictamen o sentencia a tal efecto dictada no afectará, perjudicará, ni invalidará el remanente de esta Ley. El efecto de dicha sentencia quedará limitado a la cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra, letra, artículo, disposición, sección, subsección, título, capítulo, subcapítulo, acápite o parte de la misma que así hubiere sido anulada o declarada inconstitucional. Si la aplicación a una persona o a una circunstancia de cualquier cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra, letra, artículo, disposición, sección, subsección, título, capítulo, subcapítulo, acápite o parte de esta Ley fuera invalidada o declarada inconstitucional, la resolución, dictamen o sentencia a tal efecto dictada no afectará ni invalidará la aplicación del remanente de esta Ley a aquellas personas o circunstancias en que se pueda aplicar válidamente. Es la voluntad expresa e inequívoca de esta Asamblea Legislativa que los tribunales hagan cumplir las disposiciones y la aplicación de esta Ley en la mayor medida posible, aunque se deje sin efecto, anule, invalide, perjudique o declare inconstitucional alguna de sus partes, o, aunque se deje sin efecto, invalide o declare inconstitucional su aplicación a alguna persona o circunstancia.

**Sección 14. — Vigencia.** — Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.

Nota. Este documento fue compilado por personal de la [Oficina de Gerencia y Presupuesto](#) del Gobierno de Puerto Rico, como un medio de alertar a los usuarios de nuestra Biblioteca de las últimas enmiendas aprobadas para esta Ley. Aunque hemos puesto todo nuestro esfuerzo en la preparación del mismo, este no es una compilación oficial y podría no estar completamente libre de errores inadvertidos; los cuales al ser tomados en conocimiento son corregidos de inmediato ([email: biblioteca OGP](mailto:biblioteca OGP)). En el mismo se han incorporado todas las enmiendas hechas a la Ley a fin de facilitar su consulta. Para exactitud y precisión, refiérase a los textos originales de dicha ley y a la colección de Leyes de Puerto Rico Anotadas L.P.R.A.. Las anotaciones en letra cursiva y entre corchetes añadidas al texto, no forman parte de la Ley; las mismas solo se incluyen para el caso en que alguna ley fue derogada y ha sido sustituida por otra que está vigente. Los enlaces al Internet solo se dirigen a fuentes gubernamentales. Los enlaces a las leyes enmendatorias pertenecen a la página web de la [Oficina de Servicios Legislativos](#) de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico. Los enlaces a las leyes federales pertenecen a la página web de la [US Government Publishing Office GPO](#) de los Estados Unidos de Norteamérica. Los enlaces a los Reglamentos y Ordenes Ejecutivas del Gobernador, pertenecen a la página web del [Departamento de Estado](#) del Gobierno de Puerto Rico. Compilado por la Biblioteca de la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

Véase además la [Versión Original de esta Ley](#), tal como fue aprobada por la Legislatura de Puerto Rico.

⇒ ⇒ ⇒ Verifique en la Biblioteca Virtual de OGP la **Última Copia Revisada** (Rev.) para esta compilación.

Ir a: [www.ogp.pr.gov](http://www.ogp.pr.gov) ⇒ [Biblioteca Virtual](#) ⇒ [Leyes de Referencia—SERVICIOS INTEGRADOS.](#)