



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

Hon. Alejandro J. García Padilla
Gobernador

Juan C. Morales Vargas
Director Ejecutivo

31 de mayo de 2016

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

Honorable 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 2016-2017. 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.

Gracias a nuestra política de responsabilidad fiscal, culminaremos el año fiscal 2015-2016 con un presupuesto balanceado libre de déficit y no mantenemos deudas operacionales con agencias de gobierno, utilidades públicas ni con suplidores, luego de la aprobación de la Oficina de Gerencia y Presupuesto, Banco Gubernamental de Fomento y el Departamento de Hacienda. Nuestro presupuesto fue preparado de manera realista y eficientemente para que las obligaciones fueran cubiertas por los ingresos.

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.

La Ley 78-2014 facultó la transferencia de **\$12 Millones** al Fondo General del Gobierno para sufragar las sentencias y demandas del gobierno. Además, la Ley 66-2014 dispone en el Artículo 19 - Aportación de ahorros de corporaciones públicas en el campo de Desarrollo Económico al déficit del Fondo General el aportar el exceso de cualquier bonificación en exceso de \$600 (Bono de Navidad) y \$200 (Otras bonificaciones). El propósito primordial de estos fondos era de nutrir con más equipo y ayuda a las Agencias y Municipios Integrados.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 actualmente está integrado por seis (6) agencias de respuesta estatales siendo estas: la Policía de Puerto Rico, el Cuerpo de Emergencias Médicas Estatal, el Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico, la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y la

PO BOX 270200 SAN JUAN PUERTO RICO 00928-2900
TELÉFONO (787) 273.3001
FAX (787) 792.0061
e-mail correspondencia@e911.pr.gov



Administración de Desastres, el Programa de Emergencias Sociales del Departamento de la Familia y la Oficina de la Procuradora de las Mujeres.

También contamos con cuarenta y nueve (49) municipios integrados en el Área de Emergencias Médicas y 60 municipios integrados en el Área de Manejo de Emergencias.

Al momento contamos con la participación de 49 Programas de Emergencias Médicas Municipales correspondientes a los siguientes municipios:

DETALLE DE INTEGRACIÓN DE MUNICIPIOS						
MUNICIPIOS	INICIAL	FASE I	FASE II	FASE III	FASE IV	FASE V
	1995	2009	2010	2011	2012-2014	2015-2016
	Bayamón	Cataño	Arroyo	Barceloneta	Caguas	Arecibo
	Guaynabo	Ciales	Ceiba	Cayey	Fajardo	Camuy
		Dorado	Cidra	Guánica	Hormigueros	Humacao
		Florida	Guayama	Las Piedras	Sabana Grande	Juncos
		Morovis	Guayanilla	Loíza		Las Marías
		Corozal	Gurabo	Manatí		Maunabo
		Naranjito	Hatillo	Maricao		Mayagüez
		San Juan	Ponce	Naguabo		Orocovis
		Toa Alta	San Lorenzo	San Germán		Vieques
		Toa Baja	Santa Isabel	Yabucoa		Villalba
		Vega Alta	Vega Baja			
			Yauco			

Además de las seis (6) agencias estatales y los cuarenta y nueve (49) municipios integrados en el Área de Emergencias Médicas y 60 municipios integrados en el Área de Manejo de Emergencias, existen tres (3) Organizaciones sin Fines de Lucro (OSFL) que participan del Servicio 9-1-1: First Response Medical Systems, Inc. (FREMS), Servicio Voluntario de Emergencia y Rescate de Isabela (SVERY) 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.

OFICINAS PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y ADMINISTRACIÓN DE DESASTRES

MUNICIPIOS & ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO	FASE I			FASE II	
	2014-2015			2015-2016	
	Arecibo	Guayama	Sabana Grande	Aguada	Las Marías
	Barceloneta	Guaynabo	San Germán	Arroyo	Luquillo
	Bayamón	Hatillo	San Juan	Cabo Rojo	Manatí
	Caguas	Humacao	Toa Alta	Canóvanas	Maricao
	Camuy	Juana Díaz	Toa Baja	Carolina	Maunabo
	Cataño	Morovis	Vega Alta	Cayey	Rincón
	Ceiba	Naguabo	Vega Baja	Corozal	Río Grande
	Ciales	Naranjito	Vieques	Fajardo	San Lorenzo
	Cidra	Orocovis	Villalba	Guayanilla	Trujillo Alto
	Coamo	Peñuelas	Yauco	Hormigueros	Utua
	Dorado	Ponce	Rescate Las Piedras	Jayuya	Yabucoa
	Florida	Quebradillas	SVERY Isabela	Juncos	
	Guánica	Santa Isabel	FREMS	Lajas	

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.

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. Este programa está diseñado para proveerle a las Agencias Gubernamentales el servicio al cliente a un precio accesible que se utiliza para cubrir parte de los costos de operación en comparación de los Centros de Llamadas Privados.

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:

- **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 querellas hacia la agencia a través de referido.
- **Administración para el Sustento de Menores (ASUME)**
 - Certificación de ASUME
 - Información sobre pensión alimentaria.
- a. **Servicios del Programa para el Sustento de Personas de Edad Avanzada (PROSPERA)**
 - Localización de descendientes obligados a proveer alimentos a una persona de edad avanzada.
 - Establecer una pensión alimentaria – El Programa para el Sustento de Personas de Edad Avanzada (PROSPERA) fijará la pensión alimentaria mediante acuerdos entre las partes o a través del Tribunal.
- **Autoridad de Desperdicios Sólidos (ADS)**
 - Información relacionada a la localización de los Centros de Reciclaje.
 - Orientación de las charlas educativas que ofrece la agencia relacionadas a la importancia de conservar el medio ambiente.
- **Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico (CBPR)**
 - Orientación relacionada a la solicitud de charlas sobre la prevención de incendios.
 - Información sobre el Programa de Asientos Protectores.
- **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.

- **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)**
 - Escuela Diplomática y Relaciones Exteriores
 - Orientación relacionada a los distintos trámites canalizados a través de la oficina.
 - 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.
 - Oficina de Pasaporte
 - Información y orientación sobre la solicitud de Libros y Tarjetas de Pasaporte.
 - Información sobre renovaciones de Libros y Tarjetas de Pasaporte.
 - 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.

- **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)**
 - Comisionado Cuerpo de Vigilantes (CCV)
 - Radicación y seguimiento de querellas ambientales, tales como: Corte de árboles sin permiso, pesca ilegal y extracción de arena sin permiso, entre otros.
 - Oficina del Comisionado de Navegación (OCN)
 - Información y envío de formularios para el Registro de Embarcaciones y Licencias de Navegación.
 - 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.

- Negociado de Pesca y Vida Silvestre (NPVS)
 - Orientación sobre lugares y los horarios de la temporada de caza.
 - Servicios Forestales (SF)
 - Información y orientación al ciudadano sobre los bosques de Puerto Rico, proveyéndole al ciudadano una guía completa de lugares, horarios y facilidades para el uso y disfrute de éstos.

- **Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP)**

- Alternativa de Transporte Integrado (ATI)
 - Metro Bus
 - Información sobre centros de transbordo, rutas y paradas de los autobuses.
 - Metro Urbano
 - Información sobre rutas y costos.
 - Tren Urbano (TU)
- 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.
- Autoridad de Transporte Marítimo (ATM)
 - Información sobre costos e itinerarios de las lanchas de la Autoridad de Transporte Marítimo para pasajeros.
 - Información sobre costos y requisitos de transportación de carga de las lanchas de la Autoridad de Transporte Marítimo.
- Autoridad Metropolitana de Autobuses (AMA)
 - Información sobre centros de transbordo, rutas y paradas de los autobuses.
- Centros de Servicio al Conductor (CESCO)

- Información y envío de formularios sobre las siguientes licencias: aprendizaje, conducir y vehículos.
- Información sobre los horarios, ubicaciones y números telefónicos de las diferentes oficinas de los CESCO.
- **Directoría de Servicio al Conductor (DISCO)**
 - Radicación y seguimiento de querellas por fraude en servicios de CESCO.
 - Radicación y seguimiento de querellas por fraude, falsificación de marbetes o licencias.
- **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 estatus 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 Asuntos de la Juventud (OAJ)**
 - Información y solicitud de charlas del Club OAJ y Fiesta X (Díez).
 - Orientación sobre el Programa de Experiencia en el Trabajo de Juvempleo.
- **Oficina Estatal de Política Pública Energética (OEPPE)**
 - Información sobre el Programa de Asistencia de Climatización

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 \$1.8 millones, representando un ocho por ciento (8%) del presupuesto operacional de la Junta.

RECURSOS HUMANOS

Actualmente contamos con 300 empleados autorizados por la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) y la Oficina del Contralor de Puerto Rico. Los puestos ocupados son 258, vacantes 42 y dos (2) retirados en Ley 70 cuyos puestos están congelados hasta el 2018 y 2020.

DETALLE DE PUESTOS			
PUESTO	AUTORIZADOS	OCUPADOS	VACANTES
Unionado	97	94	3
Gerencial	42	36	6
Confianza	14	14	0
Transitorio 9-1-1	80	73	7
Transitorio 3-1-1	67	41	26
TOTAL JUNIO 2015	300	258	42

Servicios de Confianza

- De los puestos ocupados, en comparación con los salarios de la pasada administración (2012), existe una reducción en salarios de **25.86%**, cumpliendo y excediendo a cabalidad con la Ley 66-2014.

Gobierno de Puerto Rico Ley Núm. 66-2014 Artículo 8									
INFORME DE GASTO DE NÓMINA DE EMPLEADOS DE CONFIANZA									
30 de JUNIO de 2012 VS. JUNIO 2015									
Nombre de la Entidad JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1								Código	
PARTE I									
AL 30 de JUNIO de 2012					JUNIO 2015				
A. Información del Puesto					A. Información del Puesto				
Número de Puesto	Salario Mensual Devengado	Puesto	Clasificación al 30 de junio de 2012 (Confianza o General)	Retiro/Retiro de Confianza o General (2012) en el año natural 2012	Número de Puesto	Salario Mensual Devengado	Puesto	Clasificación al 30 de junio de 2015 (Confianza o General)	Retiro/Retiro de Confianza o General (2015) en el año natural 2015
004-C	4,700	Presider 3-1-1	CONFIANZA	NO	1,070	Presider 3-1-1	CONFIANZA	NO	Directiva a Administración
005-C		Presider de Administración	CONFIANZA	NO	2,390	Presider de Administración	CONFIANZA	NO	
018-C	2,400	Analista	CONFIANZA	NO		Analista	CONFIANZA	NO	
018-C	2,400	Analista Auxiliar	CONFIANZA	NO	1,180	Analista Auxiliar	CONFIANZA	NO	Directiva a Administración
018-C		Secretaría Confidencial	CONFIANZA	NO	895	Secretaría Confidencial	CONFIANZA	NO	Directiva a Administración
018-C	2,400	Secretaría Confidencial	CONFIANZA	NO	971	Secretaría Confidencial	CONFIANZA	NO	Directiva a Administración
018-C	2,400	Subdirector	CONFIANZA	NO	1,600	Subdirector	CONFIANZA	NO	
018-C	4,010	Director de Presupuesto y Finanzas	CONFIANZA	NO	1,880	Director de Presupuesto y Finanzas	CONFIANZA	NO	Directiva a Administración
018-C	4,220	Director 3-1-1	CONFIANZA	NO	4,500	Director 3-1-1	CONFIANZA	NO	Directiva a Administración
018-C	4,150	Asistente Especial	CONFIANZA	NO	4,500	Asistente Especial	CONFIANZA	NO	
018-C	4,020	Asesor Legal	CONFIANZA	NO	6,000	Asesor Legal	CONFIANZA	NO	
018-C	3,300	Asistente Especial	CONFIANZA	NO	3,210	Asistente Especial	CONFIANZA	NO	
018-C	3,150	Director Especial	CONFIANZA	NO	6,225	Director Especial	CONFIANZA	NO	
018-C	3,600	Directora Recursos Humanos	CONFIANZA	NO	5,730	Directora Recursos Humanos	CONFIANZA	NO	Directiva a Administración
018-C	4,500	Directora de Investigación	CONFIANZA	NO	3,000	Directora de Investigación	CONFIANZA	NO	
397,875					\$46,814				
								Reducción durante el período en nómina de confianza	
								25.86%	

SITUACIÓN OPERACIONAL Y FISCAL DE LA AGENCIA

Detalle de Años Fiscales 2015-2016

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 2015-16, ni tampoco planes de pagos vigentes.

Fondos Especiales Estatales

La Junta logró obtener la aprobación del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos (DTRH) \$75 mil para sufragar la creación/mantenimiento de tres (3) 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 y siendo la cuantía necesaria a las proyecciones para el período. Además, se reciben ingresos de las Agencias Gubernamentales que han contratado disfrutar de los servicios que ofrece la Línea del Sistema 3-1-1. Durante los pasados cinco (5) años fiscales los ingresos se han mantenido similares.

La Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) no realizó transferencias de fondos hacia nuestra Agencia. La Agencia transfirió en el año fiscal 2014-2015 la cantidad de \$12 millones por conducto la Ley 78-2014 para el Fondo de Responsabilidad Legal. Además, anualmente mediante el Artículo 19 de la Ley 66-2014 la cantidad aproximada de \$243 mil dólares son transferidos al Fondo de Fondo de Promoción de Empleo y Actividad Económica.

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 y atiende todo el costo del año fiscal 2016-2017 representando un 42% del presupuesto total:

DETALLE DEL COSTO DE NÓMINAS				
CONCEPTO	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Salarios	5,983,690	5,983,690	5,983,690	5,983,690
Bono de Navidad	305,800	305,800	305,800	305,800
Fondo del Seguro del Estado	128,935	128,935	128,935	128,935
Plan Médico	958,320	958,320	958,320	958,320
Seguro Social	481,146	481,146	481,146	481,146
Retiro	1,235,715	1,235,715	1,235,715	1,235,715
Desempleo	60,244	60,244	60,244	60,244
Seguro Choferil	200	200	200	200
Cuido de Hijos	10,950	10,950	10,950	10,950
TOTAL	\$9,165,000	\$9,165,000	\$9,165,000	\$9,165,000

CONTRATOS DE SERVICIOS PROFESIONALES			
PROVEEDOR	VIGENCIA	CUANTÍA	CONCEPTO
OCCUMED HEALTH SERVICES	30 Junio 2016	\$7,000	Médico Ocupacional
FGR MEDIA LLC	30 Junio 2016	48,000	Comunicación Pública
UPR RECINTO DE CIENCIAS MÉDICAS	30 Junio 2016	1,000	Médico Revisor
EXACTUS CONSULTING	30 Junio 2016	48,000	Servicios Legales - Área Compañías Telefónicas
INSPIRA MENTAL HEALTH	30 Junio 2016	14,000	Programa de Ayuda al Empleado
INSTITUTO DE CIENCIAS FORENSES	30 Junio 2016	4,500	Pruebas de Sustancias Controladas
INTEGRATION TECHNOLOGIES	30 Junio 2016	20,960	Servicios Tecnológicos
LCDO. CHARLES ZENO SANTIAGO	30 Junio 2016	35,000	Servicios Legales - Área Laboral
LIVING ICONS ENTERPRISES	30 Junio 2016	79,200	Comunicación Pública
LÓPEZ VEGA, CPA	30 Junio 2016	25,236	Auditoría y preparación de estados financieros
ROCK SOLID	30 Junio 2016	45,540	Servicios Tecnológicos
MEG EVENTS	30 Junio 2016	20,000	Coordinación de Eventos
LUIS VÁZQUEZ SOTO	30 Junio 2016	72,000	Servicios Tecnológicos
NOELIA GARCÍA BARDALES	30 Junio 2016	35,880	Programa de Integración de Municipios al 9-1-1
CHRISTIAN J. GONZÁLEZ MERCADO	30 Junio 2016	10,216	Diseño Gráfico
OCCALARI	30 Junio 2016	14,938	Plan de Clasificación y Retribución
INVID	20 Mayo 2020	99,000	Plataforma Aplicación Móvil
TOTAL		\$580,470	

La Ley 66-2014 en su Artículo 19 dispone que la Aportación de ahorros de corporaciones públicas en el campo de desarrollo económico al déficit del Fondo General, la cual nuestra Agencia está incluida, se desembolsó durante el presente año fiscal \$243,100.00 y en el año fiscal 2014-15 fue por \$240,916.54 por lo que la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 está aportando a la situación fiscal del País en diversas maneras.

CUENTAS POR COBRAR

La Junta mantiene las siguientes cuentas por cobrar por los conceptos de Servicios del 3-1-1 a las Agencias Gubernamentales descritas a continuación:

DETALLE DE CUENTAS POR COBRAR					
AGENCIA/COMPAÑÍA	0 - 30	31 - 60	61 - 90	90 +	CUANTÍA
AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES (AMA)	600.00				600.00
ADMINISTRACION DE DESPERDICIOS SÓLIDOS				600.00	600.00
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES		583.33			583.33
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS AL CONSUMIDOR (DACO)	2,000.00			1,000.00	3,000.00
AUTORIDAD DE TRANSPORTE MARÍTIMO (ATM)					0.00
COMISIÓN DE SERVICIO PÚBLICO	1,500.00				1,500.00
DEPARTAMENTO DE ESTADO	3,345.80				3,345.80
OFICINA DE POLÍTICA PÚBLICA ENERGÉTICA					0.00
JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL	4,500.00	1,500.00	1,500.00	2,000.00	9,500.00
JUNTA REGLAMENTADORA DE TELECOMUNICACIONES	8,907.00				8,907.00
ASUME	2,000.00				2,000.00
DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES	3,000.00				3,000.00
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS (DTOP)	6,000.00				6,000.00
ADSEP	50,888.85			9,800.00	59,888.85
AUTORIDAD DE CARRETERAS Y TRANSPORTACIÓN (ACT)				3,600.00	3,600.00
COMPAÑÍA DE PARQUES NACIONALES			600.00		600.00
OFICINA DE GERENCIA DE PERMISOS	13,400.00				13,400.00
DEPARTAMENTO DE RECREACIÓN Y DEPORTES				7,200.00	7,200.00
TOTAL	\$95,341.65	\$2,083.33	\$2,100.00	\$24,200.00	\$123,724.98

ANÁLISIS DEL PRESUPUESTO DEL AÑO FISCAL 2016-2017

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 2016-2017 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.

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, Pactos 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 2015 y 2016

DETALLE DEL COSTO DE NÓMINAS		
CONCEPTO	PRESUPUESTO 2014-2015	PRESUPUESTO 2015-2016
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

ANÁLISIS DE PRESUPUESTO RECOMENDADO AÑO FISCAL 2016-2017

El Presupuesto Recomendado para el Año Fiscal 2016-2017 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 de las diferentes Agencias Gubernamentales 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.

PRESUPUESTO COMPARATIVO
(en miles de dólares)

CONCEPTO	2014-15	2015-16	2016-17	CAMBIO
Nómina y Costos Relacionados	9,165	9,165	9,165	-
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	318	318	318	-
Servicios Comprados	820	820	820	-
Anuncios y Pautas en Medios	0	0	0	-
Gastos de Transportación y Susbsistencia	12	12	12	-
Servicios Profesionales y Consultivos	600	600	600	-
Otros Gastos	94	94	94	-
Materiales y Suministros de Operación	22	22	22	-
Compra de Equipo	10	10	10	-
Donativos, Subsidios y Otras Distribuciones	10,645	10,645	10,645	-
TOTAL	\$21,686	\$21,686	\$21,686	\$0

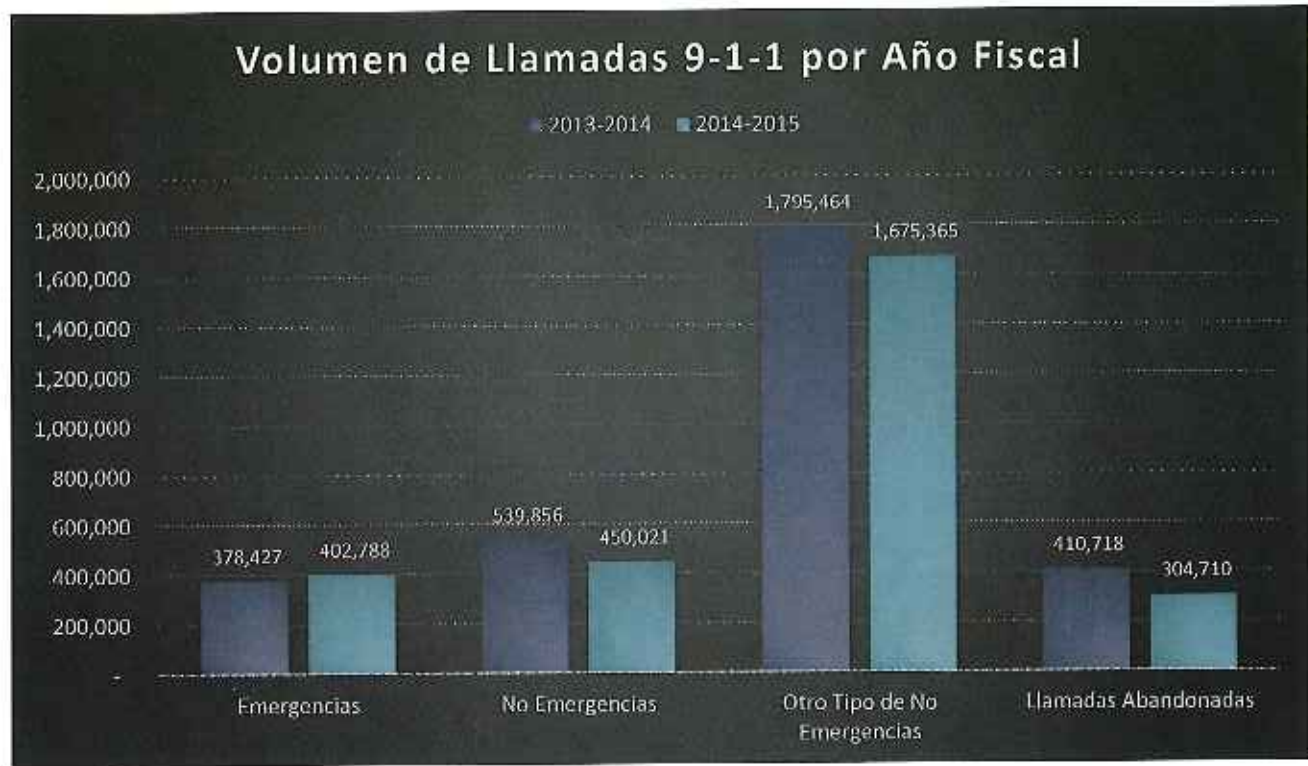
PO BOX 270200 SAN JUAN PUERTO RICO 00928-2900
TELÉFONO (787) 273.3001
FAX (787) 792.0061
e-mail correspondencia@e911.pr.gov

AUTORIZADO POR LA COMISIÓN ESTATAL DE ELECCIONES # CEE-SA-16-5276



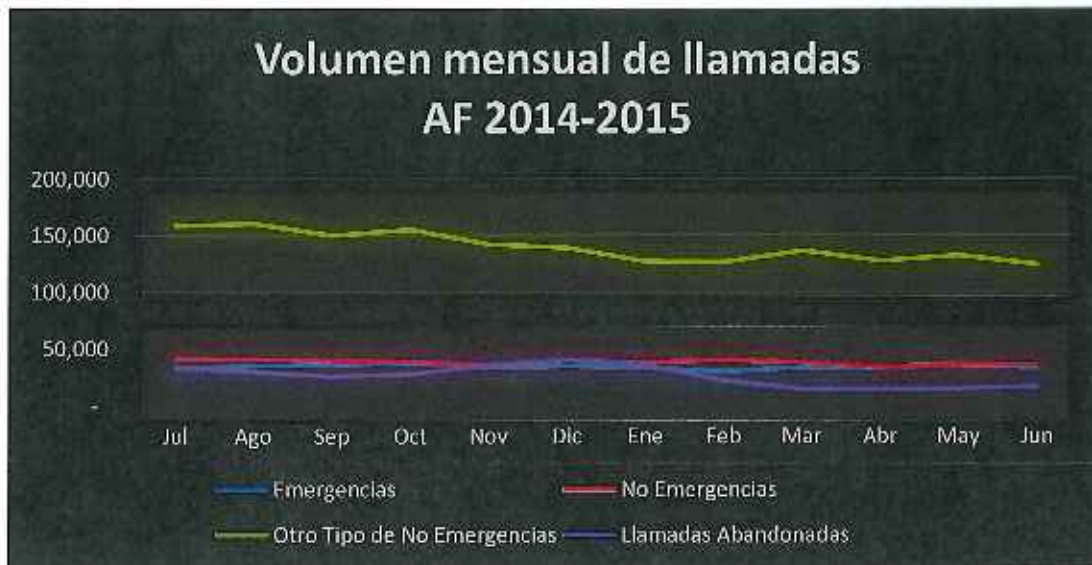
Estadísticas del Sistema 9-1-1

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



PO BOX 270200 SAN JUAN PUERTO RICO 00928-2900
TELÉFONO (787) 273.3001
FAX (787) 792.0061
e-mail correspondencia@e911.pr.gov

AUTORIZADO POR LA COMISIÓN ESTATAL DE ELECCIONES # CEE-SA-16-5276



C. Volumen de llamadas por tipo de incidente

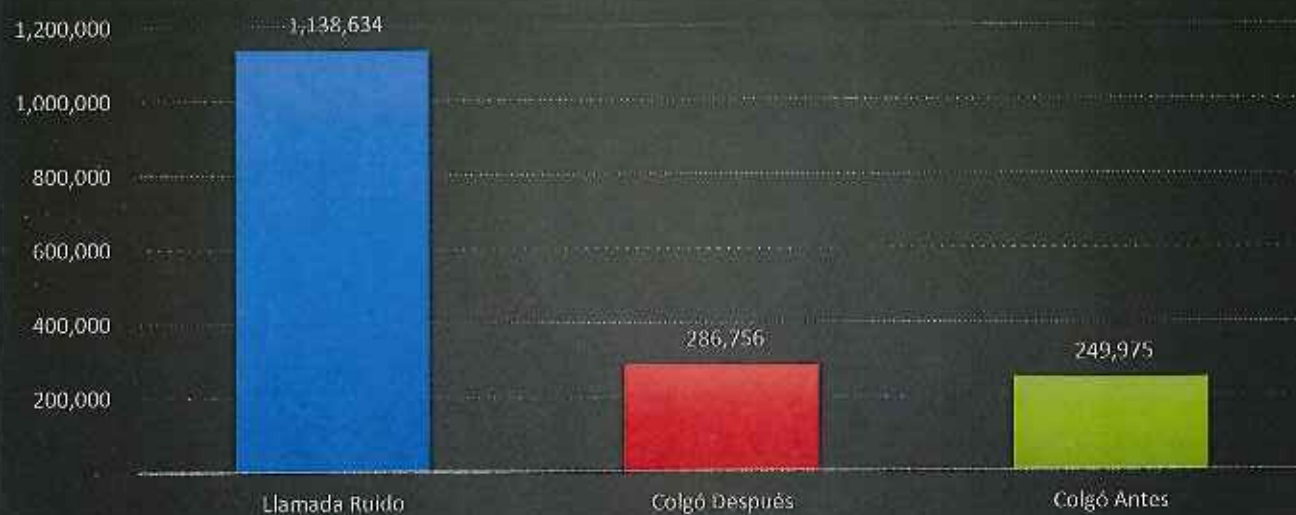
Top 10 Incidentes de Emergencias AF 2014-2015



Top 10 Incidentes de No Emergencias AF 2014-2015

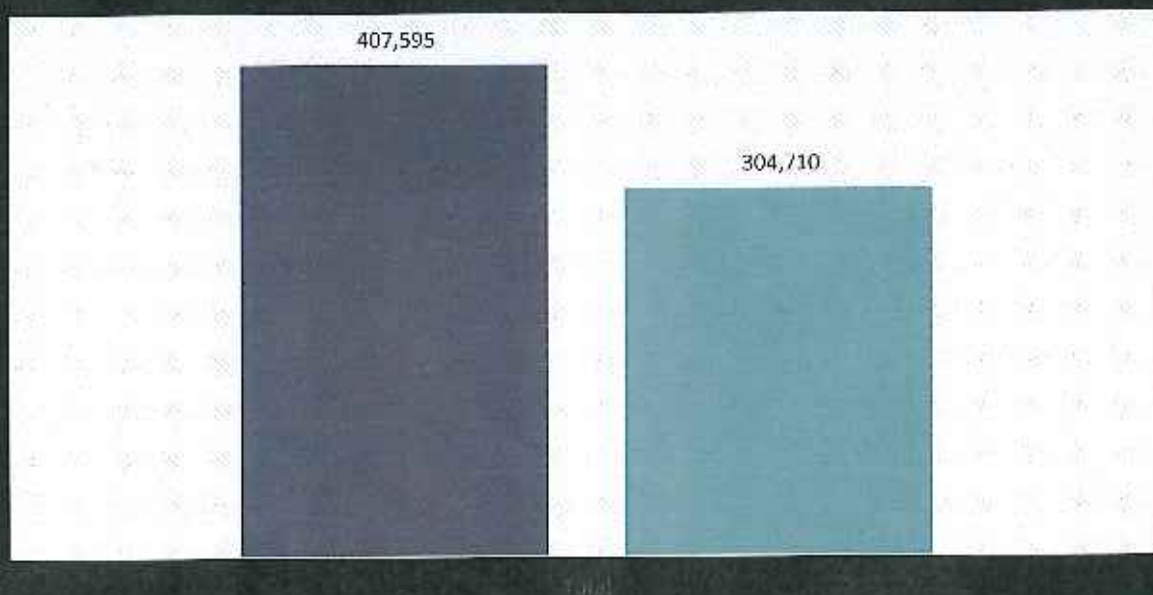


Otro Tipo de No Emergencias AF 2014-2015



Llamadas Abandonadas por Año Fiscal

■ 2013-2014 ■ 2014-2015

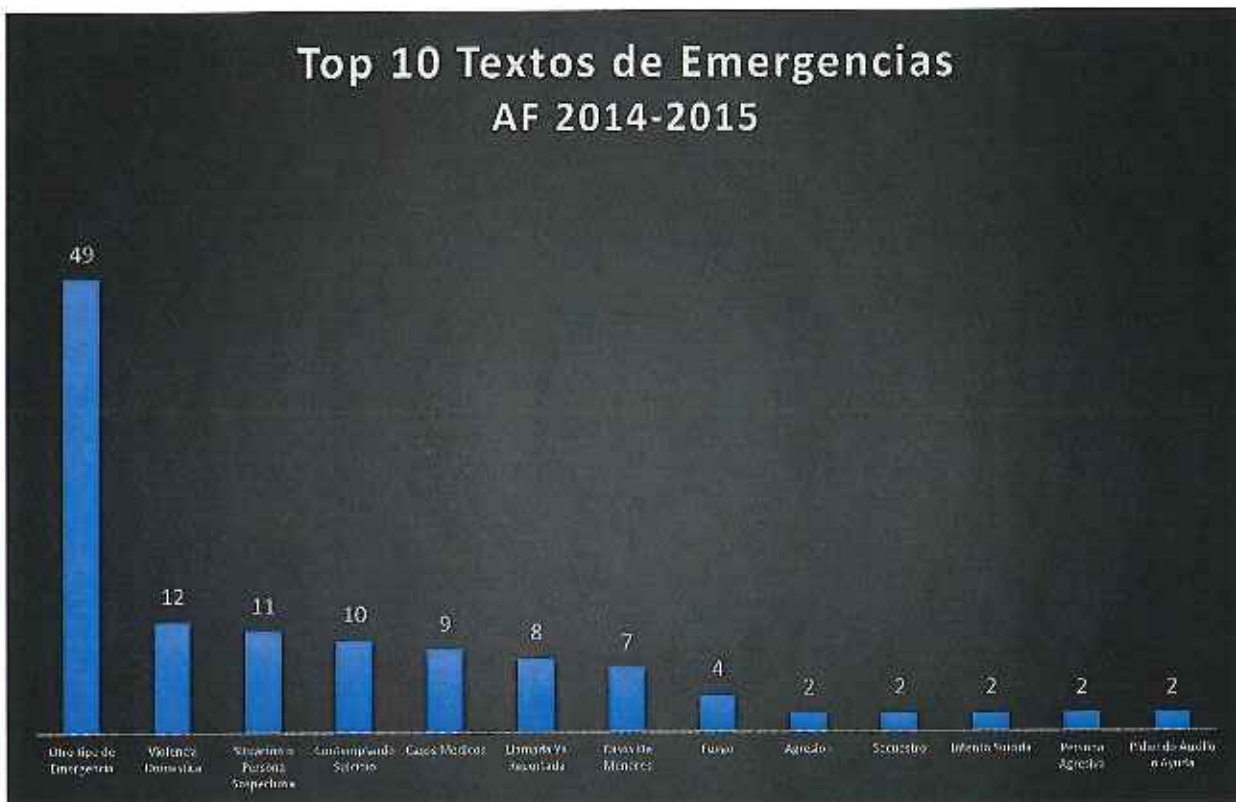
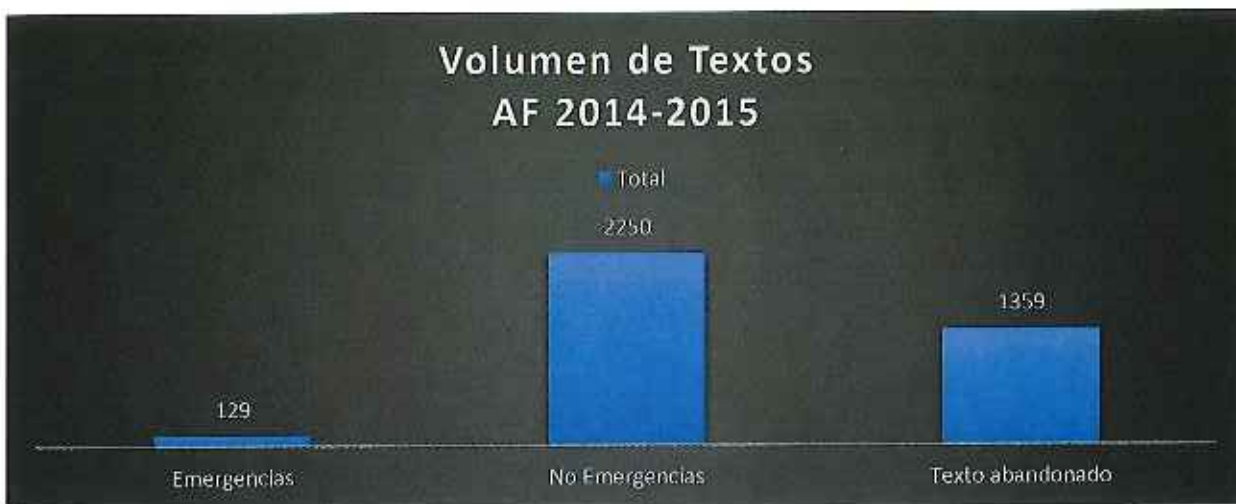


PO BOX 270200 SAN JUAN PUERTO RICO 00928-2900
TELÉFONO (787) 273.3001
FAX (787) 792.0061
e-mail correspondencia@911.pr.gov

AUTORIZADO POR LA COMISIÓN ESTATAL DE ELECCIONES # CEE-SA-16-5276



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.

Logros y Beneficios del 9-1-1

Durante este año fiscal se logró reducir sustancialmente las llamadas abandonadas de emergencias:



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.

PO BOX 270200 SAN JUAN PUERTO RICO 00928-2000
TELÉFONO (787) 273.3001
FAX (787) 792.0061
e-mail correspondencia@e911.pr.gov

AUTORIZADO POR LA COMISIÓN ESTATAL DE ELECCIONES # CEE-SA-16-5276



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”.
- Lanzamiento de la Aplicación Móvil “Alerta PR”

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 médicas 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 a la ciudadanía con excelencia para promover el compromiso con la seguridad de la vida y la 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:

- Continuo Mejoramiento del Servicio al Cliente brindado.
- Adiestrar y Capacitar el Personal Telecomunicador y Supervisor.
- Mejorar las Comunicaciones con las a Cantidad de Llamadas
- Velocidad de atención
- Tiempo promedio de abandono
- Nivel de servicio
- Llamadas entrantes contestadas
- Productividad del Telecomunicador



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.

PROYECCIONES 2015-2016 Y 2016-2017

- 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 agosto 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 2 unidades de respuesta rápida a los municipios: Bayamón y Guaynabo.
- Donaremos 2 ambulancias a los Municipios de: Bayamón y Cataño.
- Hemos proyectado que durante el mes de julio 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.

***Estas asignaciones fueron aprobadas por la Junta de Gobierno, presupuestadas y restringidas en los estados financieros del año fiscal 2014-2015. Estamos en la espera que el Banco Gubernamental de Fomento no permita cumplir con los fondos disponibles, pero debido a la Ley de la Moratoria no han sido aprobados por el Comité de Desembolsos.**

RESUMEN

Con relación al presupuesto para el presente año fiscal 2016-2017, 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 2016-2017, 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 2016-2017 y estamos en la mejor disposición para recibir sus preguntas.

Cordialmente



JUAN C. MORALES VARGAS, B.ED, MBA
Director Ejecutivo