



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Seguridad Pública
Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1
de Puerto Rico

Hon. Pedro J. Janer Román
Secretario

Yazmín M. González Morales
Comisionada

**INFORME DE ESTATUS
DEL
NEGOCIADO DE SISTEMAS DE EMERGENCIAS
9-1-1**

YAZMÍN M. GONZÁLEZ MORALES
COMISIONADA
NSE9-1-1

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	2
II.	BASE LEGAL.....	2
III.	MISIÓN	2
IV.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	3
V.	ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA.....	5-19
VI.	ASUNTOS RELEVANTE.....	20

I. INTRODUCCIÓN

El NSE9-1-1 tiene como propósito principal administrar la prestación del servicio de atención de las llamadas de los ciudadanos al Sistema 9-1-1, y a su vez la canalización de forma inmediata de las mismas a las agencias o municipios de respuesta integrados. Para cada incidente recibido se activa el protocolo definido según la situación particular (accidente vehicular, caso médico, fuego, violencia doméstica, etc.), e inmediatamente inicia el proceso de referido a las agencias que correspondan. Nuestro servicio está dirigido a todo ciudadano, independientemente de su edad, género, clase social, religión, raza, etc. El Sistema 9-1-1 sirve al ciudadano para que tenga un número de fácil acceso y recordación al momento de confrontar una emergencia en la cual su vida esté en inminente peligro. De esta manera, en tan solo una llamada pueden activarse varias agencias de respuesta.

Prácticamente el NSE9-1-1 es el eslabón inicial que da curso a la atención de una emergencia. Para cumplir con nuestra misión de salvar vidas, contamos con dos Centros de Recepción de Llamadas operando 24/7, desde donde el personal Telecomunicador atiende las llamadas recibidas a través de lo que se conoce un sistema virtual de llamadas. Esto implica a que ambos Centros trabajan de manera paralela y simultánea, atendiendo todas las llamadas que se registran desde cualquier lugar en Puerto Rico. Es decir, si surge una situación en alguna de las facilidades el otro Centro continúa funcionamiento de forma continua e ininterrumpida

II. BASE LEGAL

El NSE9-1-1 se crea en virtud del Capítulo 5 de la Ley 20 de 10 de abril de 2017, según enmendada y conocida como la *“Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico”*.

III. MISIÓN Y VISIÓN

La misión del Negociado del Sistema de Emergencias 9-1-1 es salvar vidas y proteger la propiedad. Su propósito es reducir el tiempo que le toma a cualquier persona que confronte una EMERGENCIA en comunicarse con las Agencias de Salud y Seguridad.

El Negociado se encarga de dirigir y administrar el sistema del “Public Safety Answering Point” o PSAP de Puerto Rico. El PSAP es la entidad autorizada en ley para recibir y procesar las llamadas de emergencia generadas a través del número de tres dígitos 9-1-1.

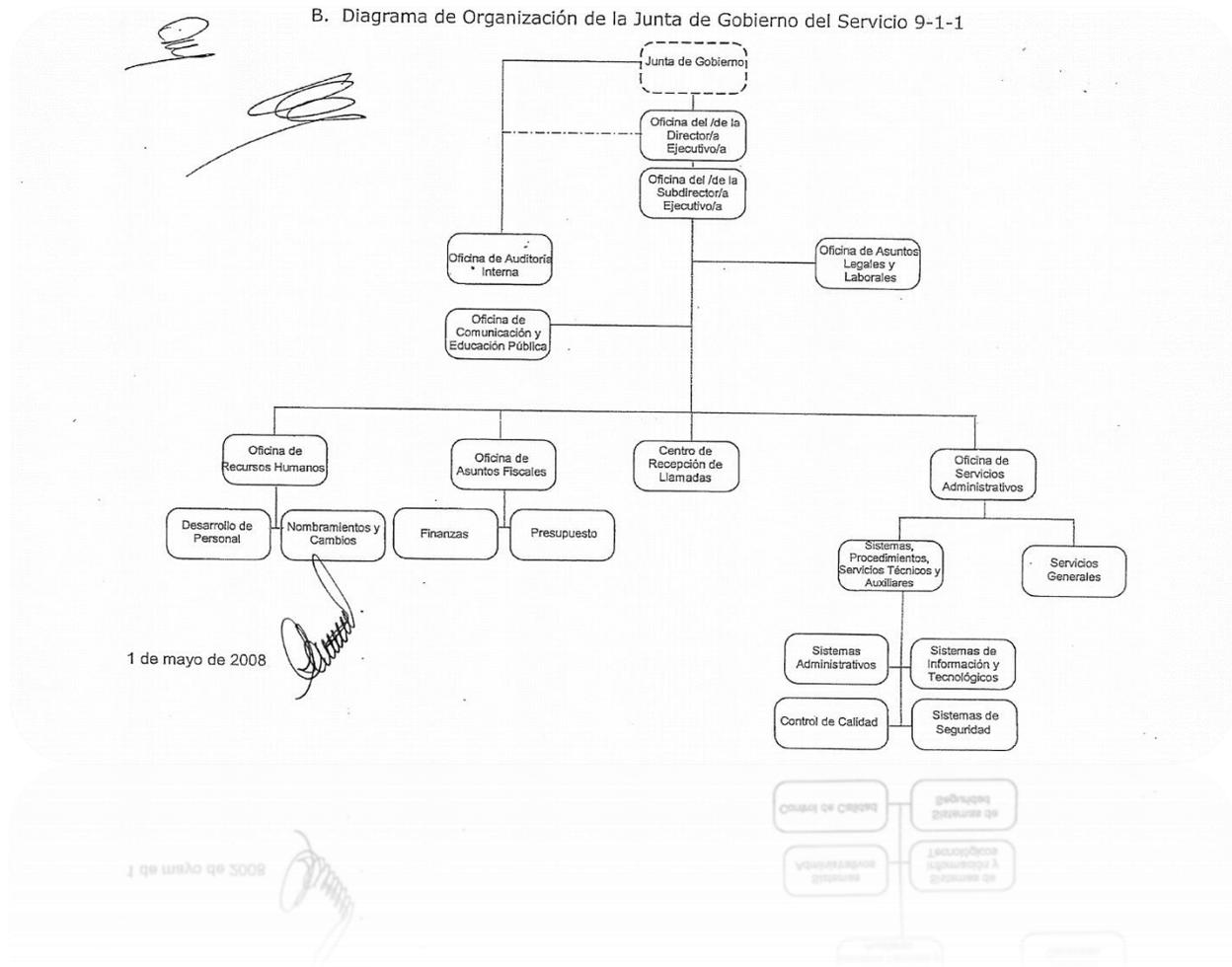
IV. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Negociado está adscrito al Departamento de Seguridad Pública (DSP), y es dirigida por la Comisionada. Está compuesta por las siguientes Oficinas:

- Oficina de la Comisionada
- Centro de Recepción de Llamadas (CRL)
- Oficina de Sistemas de Información
- Oficina de Recursos Humanos
- Oficina de Auditoría
- Administración
- Oficina de Presupuesto y Finanzas
- Oficina de Comunicaciones y Educación
- Oficina de Integración de Municipios
- División Legal

Actualmente el NSE9-1-1 cuenta con 208 empleados al 31 de agosto de 2020, de los cuales el 72% son Operacionales (65% son Telecomunicadores).

Al momento el organigrama del Negociado no ha sido actualizado de conformidad a la Ley 20-2017.



V. ESTRUCTURA PRÓGRAMÁTICA Y LOGROS

1. **Oficina de la Comisionada y Administración en General:** La función principal es establecer la política institucional relacionada con el funcionamiento del centro de llamadas y las oficinas administrativas.

Luego de ser nombrada el 15 de agosto de 2018 e iniciar labores en el Negociado, se realizó un estudio para identificar las necesidades apremiantes que se mantenían. Pude observar que el Centro de Recepción de Llamadas de Guaynabo no tenía buenas condiciones físicas, así como se identificaron carencias de equipo necesario para su funcionamiento diario. Entre estos, se necesitaba sustituir las alfombras, pintar las facilidades, las sillas no eran apropiadas y en su mayoría estaban rotas, y las computadoras estaban obsoletas, entre otros.

En adición a la necesidad o carencia de equipo, uno de los mayores retos fue que la Junta de Supervisión Fiscal (JSF) lograra entender la importancia de la aprobación del presupuesto del Negociado. Cada año fiscal hemos logrado la aprobación de todas las redistribuciones de fondos solicitadas, que han asegurado el funcionamiento adecuado de las operaciones para los años fiscales 2019, 2020 y 2021. Como resultado de esas acciones consistentes, se estableció que el NSE9-1-1 no aplican medidas de ahorro por las restricciones en el uso de los fondos propios (100%), los cuales **son regulados por entes federales como lo es la *Federal Communications Commission***. Hacemos referencia a la posición tomada por la directora ejecutiva de la JSF, Sra. Natalie Jaresko en tres gestiones en las que sustenta dicha determinación:

- Comunicación fechada 17 de septiembre de 2018 y 26 de junio de 2019, dirigida al presidente de la Unión, en la cual expresa como sigue “*expenses related to revenue collected from 9-1-1 fees will not be impacted by any rightsizing measures that may be applied to the Bureau*”.
- Comunicación 14 de octubre de 2019 inciso B.2, emitida por la JSF dirigida a la Directora de la OGP.

2. Centro de Recepción de Llamadas (CRL)

En Centro de Llamadas es el responsable de recibir las llamadas de los ciudadanos que confrontan alguna emergencia desde cualquier parte de Puerto Rico y a cualquier hora, para ser comunicada o conectadas con las Agencias de respuesta y/o al Programa Municipal de Emergencia, para el despacho de las unidades de servicio.

En resumen, la primera fase de la dinámica operacional del Sistema de Emergencias 9-1-1, la cual tiene la responsabilidad de recibir, clasificar, catalogar y referir las llamadas a las agencias de respuesta, recae en el Negociado. Una vez es referida la llamada la agencia o municipio tiene la responsabilidad de tomar control, acudir al lugar de las emergencias, con los recursos autorizados, para brindar los servicios de atención.

Entre las agencias integradas a las cuales se refieren las emergencias, están:

- Negociado de la Policía de Puerto Rico,
- Negociados Manejo de Emergencias y Administración de Desastres,
- Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico,
- Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico,
- Programa de Emergencias Sociales de la Administración de Familias y Niños (ADFAN) del Departamento de In Familia,
- Programas de los Municipios Integrados al 9-1-1

Logros relevantes realizados por el CRL

- El programa de adiestramiento o *Refreshments* que consiste en adiestrar el personal operacional, sobre distintos temas relacionados a las operaciones y con el propósito de reforzar las funciones operacionales esto de forma interactiva.
- Revisión de los Procedimientos Operacionales (SOP), cuyo propósito es obtener mejores resultados al momento de recibir y canalizar llamadas.
- Adquisición de Radios KP-4 - Como alternativa adicional para las comunicaciones, en apoyo para situaciones de colapso bajo condiciones atmosféricas o ante cualquier evento donde puedan colapsar las comunicaciones. La utilización de esta herramienta se realizó en coordinación con el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico. A estos efectos se realizó un acuerdo con el NET con el propósito principal de coordinar el apoyo de personal radioaficionado que se reportará al Negociado de ocurrir algún evento de emergencia.

3. Oficina de Sistemas de Información

La Oficina de Sistemas de Información tiene las funciones de dirigir, administrar, planificar y supervisar los trabajos de sistemas de información, estadísticas y calidad de los informes de las agencias sobre llamadas 9-1-1 atendidas.

Su función principal es brindarle apoyo directo al Centro de Recepción de Llamadas (CRL) en las necesidades o soluciones directas con el sistema de atención de llamadas 9-1-1(*Power 911*).

Logros de la Oficina de Sistemas de Información

Actualización del Sistema POWER911

En noviembre de 2018 dieron inicio las gestiones para definir las necesidades del proyecto de actualización de todo el Sistema 9-1-1, el cual finalmente comenzó oficialmente el 30 de octubre de 2019. Esta mejora considera varias fases, entre ellas los reemplazos de: servidores, computadoras (con mayor capacidad), sistema de grabaciones, así como mapas actualizados, atención de mensajería de texto en todas las estaciones, entre otras herramientas que aportan a un mejor servicio a la ciudadanía. El proyecto se formalizó considerando una inversión total de \$4.1 millones.

Actualización de los equipos y programación del Sistema 9-1-1

1. Durante el año fiscal 2019-2020 el NSE9-1-1 logró la total renovación de los equipos de programación del Sistema 9-1-1. La vida útil de los nuevos equipos ahora es de siete (7) años. Esto permitirá que se retome el proceso de actualización periódica de los distintos módulos de programación (SW), permitiendo que se incorporen nuevas funcionalidades, según las mismas estén disponibles. **El efecto neto, será una mejora en la seguridad y garantía de continuidad del servicio**, ya que se eliminan equipos y módulos de programación discontinuados y se contará con el 100% del apoyo por parte de la compañía proveedora.

Actualización de data para los mapas en el Sistema 9-1-1

1. En adición a la actualización de la programación del módulo de mapas en el Sistema 9-1-1, se recopilaron y actualizaron los mapas que nutren este sistema.
2. Algunas de las capas o data recopilada y añadida al sistema de mapas son las siguientes:
 - a) Fotos aéreas del 2017
 - b) MetroAEE – *point layer for the electrical meters*
 - c) Aeropuertos – *airports point layer*
 - d) Áreas de Desalojo – *evacuation zones gdb layer*
 - e) Barrios – *neighborhood point layer, entre otros*

Reemplazo y mejoras a red de comunicaciones internas (LAN)

1. Reemplazo de los equipos activos y de protección (switches y firewalls) que estaban sin soporte técnico dentro de la red interna de comunicaciones.

- a) Reemplazo de *Core Switches* que están fuera de soporte
 - b) Adquisición de *Firewalls* y *load balancers* para garantizar la seguridad y redundancia de proveedores en la infraestructura de servicios de la red.
 - c) Reemplazo de *Switches* de acceso para el 9-1-1 ADM
 - d) Adición de *Firewalls* para localidad remota del 9-1-1
 - 1) Negociado del Cuerpo de Bomberos de PR
 - 2) ADFAN (Telemedik)
 - e) Servicios de implementación de todos los equipos que serán reemplazados
 - f) Soporte a tres (3) años de todos los equipos incluidos en la propuesta y los equipos que no serán reemplazados y si reutilizados.
3. *Managed Services* para todos los equipos nuevos y existentes.

Mejoras al programa Asistente Localizador o ALO

1. El programa Asistente Localizador o ALO implantado en el 2018 creado por el Asesor 9-1-1, busca “asistir” al Telecomunicador en el proceso de ubicación de las llamadas de emergencia originadas desde teléfonos celulares, en aquellos casos en que el informante no da información precisa de su ubicación y el sistema de mapas, a pesar de que se reciben buenas coordenadas no provee suficiente información para ubicar al informante.
2. ALO no sustituye, más bien, complementa la aplicación de “MapFlex”. Entre los datos de MapFlex y los de ALO (GoogleMap) se podría ubicar mejor una llamada. Por ejemplo, ALO provee de muchos puntos de referencia, capas actualizadas de carreteras con sus marcadores y el “Street View”. “MapFlex” por otro lado, ofrece los “puntos de metros eléctricos” y fotos aéreas de mejor resolución.
3. Durante el presente año fiscal se le añadieron las siguientes funcionalidades:
 - a) Historial del alertante (persona que reporta la emergencia) por teléfono
 - 1) Esta funcionalidad permite ver si el alertante o persona que reporta la emergencia, ha llamado más de una vez usando su mismo número de teléfono. Si este es el caso, ALO, de forma

automática, muestra un botón adicional llamado “Hist”. Para ver el historial, se hace “click” en el botón “Hist”.

b) Identificar los incidentes cercanos (inspección área cercana)

- 1) Con esta funcionalidad se muestran los incidentes reportados en un radio de hasta 500 metros y hasta 365 días hacia atrás a partir de la fecha actual. Una vez activada, ALO muestra a los incidentes dentro de un círculo, con el incidente inicial en el centro del círculo.
- 2) La inspección se puede refinar dependiendo de las opciones elegidas. Por ejemplo, si selecciona “ALL” en *incident Types*, la búsqueda mostrara todo tipo de incidente. Si selecciona “Same”, solo mostrara el mismo tipo de incidente, por ejemplo “CASOS MEDICOS”. Esto se puede combinar con la opción del *checkbox* “Similar alertantes ...”. Se esto se escoge se regina la búsqueda añadiendo la misma todos los casos reportados por el mismo informante o mismo alertante o misma dirección contenida en el campo *house APTKM*.
- 3) Esta función puede ser útil para relacionar incidentes anteriores y buscar información que pueda ayudar a determinar el lugar de la emergencia. También para alertar a las autoridades si se detecta algún patrón sospechoso, por ejemplo, llamadas de mal uso en el área en cuestión.

c) Muestra de metros AEE cercanos

- 1) Esta funcionalidad permite buscar mostrar las direcciones de los metros eléctricos de la AEE cercanas al incidente que se ha seleccionado.

d) Búsqueda en los metros AEE cercanos

- 1) Cada vez que se selecciona un incidente de la lista de incidentes, ALO automáticamente busca todos los metros eléctricos cercanos en un radio de 250 metros. Estos datos se organizan dentro del TAB llamado “Electrical meters”.
- 2) Haciendo un *click* en este TAB, se pueden buscar nombres y direcciones dentro de los datos de los metros eléctricos.

e) Posibles direcciones relacionadas

- 1) Esta funcionalidad permite resaltar las direcciones de los metros eléctricos de la AEE con un marcador rojo, para aquellas en cuyo campo de “customerName” se encuentran las palabras que se escriben en los campos alertante en informante del incidente.
 - 2) Esta función es automática cuando se activa la función para ver los datos de la AEE. En este caso el sistema buscó las palabras: “AWILDA” Y “CARABALLO” en todos los metros eléctricos cercanos y encontró al menos una (“CARABALLO”) en un metro eléctrico. Para resaltarlo, el mismo es mostrado en color rojo.
 - 3) Esta función es útil en las áreas rurales en donde grupos familiares viven en las cercanías.
- f) Ruta (Driving, Transit, walking) de informante en movimiento
- 1) Para aquellos incidentes que tienen múltiples RTX's **a partir** del envío a ALO
- g) Medir distancias
- 1) Esta función permite medir distancias.
- h) Consultas o “queries”

Esta funcionalidad permite hacer una consulta en el sistema para buscar todos los incidentes que estén ya cargados en el banco de datos ALO y que satisfagan un criterio específico. Es útil para buscar incidentes pasados que hayan ocurrido en la cercanía (barrio, pueblo, comunidad) o que hayan sido reportados por el mismo alertante o que tengan a la misma persona como afectado.

Creación e implantación de Programa para la Validación de Informes de Llamadas Atendidas (VIDA)

1. El procesamiento para la validación de los informes de atención de incidentes enviados por las agencias/entidades es uno completamente manual y requiere de personal dedicado para poder completar el mismo. La cantidad de verificaciones que se efectúan, el volumen de archivos enviados, la cantidad de datos y los frecuentes errores, complican sobremanera la operación de verificación. Esta situación causa que se requiera de mucho personal dedicado para procesar todos los informes, sin mencionar, los posibles errores que se pueden cometer en dicho procesamiento.
2. Este procesamiento manual de los informes adolece de los siguientes problemas:

- a) La cantidad de entidades de respuesta que someten informes ha aumentado considerablemente, de ser menos de una docena, ya exceden 112, luego de la inclusión de los programas de municipios integrados (EMS y OMME). Cada entidad, somete un informe mensual, el cual debe ser verificado. El procesamiento de estos informes por razón de volumen y cantidad de casos es cada vez más complicado. La suma o total de casos reportados mensualmente entre todos, fluctúa en alrededor de treinta mil casos mensuales.
 - b) La verificación de los informes sometidos por las entidades es un proceso lento, tedioso y con muchas oportunidades para cometer errores. El mismo, no está automatizado y requiere de un recurso dedicado, el cual no siempre está disponible. Por ejemplo, cada incidente reportado, contiene diez y ocho (18) campos (elementos de datos), sobre los cuales hay que efectuar alrededor de cincuenta (50) verificaciones (ver sección 5.2). Por ejemplo, un archivo típico de emergencias médicas estatal mensual puede contener 10K récords. Esto significa que hay que efectuar alrededor de 50K verificaciones, tan solo para este archivo.
 - c) El proceso de entrada de datos y envío de informes por parte de las entidades de respuesta es lento. Por otro lado, dependiendo de la entidad, puede requerir de entrada de datos de forma manual, a pesar de que cuentan con un sistema CAD. Tal es el caso de la Policía. Por alguna razón, sus informes son preparados a mano, o sea, no vienen directamente de su sistema CAD. También es el caso de Bomberos, los cuales por mucho tiempo no tuvieron sistema de CAD y de ADFAN, el cual, al presente, aunque dispone de un sistema electrónico para procesar sus casos, no produce un informe automático de los mismos.
 - d) No todas las entidades entregan sus informes a tiempo. A menudo se acumulan los mismos.
 - e) El proceso de generar la estadística y reportes utilizados por el departamento de finanzas para la computación de las remesas está basado en el porciento de atención de incidentes. La computación de estos números es afectada por los problemas antes mencionados. Incluso, si una entidad se retrasa, retrasa todo el proceso pues es necesario conocer el total de casos atendidos para poder computar los números correctamente. Esto hace que el proceso de pago de remesas sea más lento e inconstante lo cual crea a su vez gran descontento entre las entidades de respuesta.
3. Por diversas razones, entre las que se encuentran las situaciones antes mencionadas, el proceso de certificaciones y pagos se retrasa.

4. Para atender este asunto y como medida temporera para lidiar con esta situación, se desarrolló una aplicación Validación de Informes Llamadas Atendidas (VIDA) la cual en su fase inicial consta de una herramienta que automatiza la mayor parte de la verificación manual que requiere cada informe.
5. La expectativa es que la herramienta pueda ser utilizada para completar el análisis de las certificaciones pendientes de forma que el NSE911 pueda emitir las certificaciones a tiempo y para que esta situación no vuelva a ocurrir.
6. Esta herramienta fue desarrollada “in-house” por el Asesor 9-1-1 con los insumos de la Ing. Gladys Rodriguez.

Actualización de Sistema de Asistencia Kronos y remplazo de relojes

1. El sistema de registro de asistencia Kronos fue implementado en el 2004. A través de los años dicho sistema fue actualizado hasta la versión 7. Los relojes, sin embargo, son del modelo Kronos 4500, cuya fecha de diseño data del 2004, aun cuando se varios fueron adquiridos posteriormente de la implementación inicial.
2. La versión más actualizada de la programación del sistema de registro asistencia es la Workforce V8.1, la cual es de implementación mediante servicio en la nube de Interboro (ISC-Kronos Cloud Services). El modelo más actualizado de los relojes es el Kronos InTouch H4. Para poder actualizar el sistema es necesario comprar el nuevo modelo de relojes.

Durante este año fiscal comenzamos dicho proyecto y se remplazaron los relojes. A finales de agosto de 2020 se completó la migración a la nube, y se realizaron los adiestramientos al personal de forma virtual.

Adquisición computadoras y laptops administrativas para estaciones 9-1-1 y empleados administrativos con una inversión de \$225 mil

1. En el año 2012 se adquirieron las computadoras que utilizan los empleados administrativos, donde se reusaron los monitores de 19” que teníamos en la agencia, ya que estaban en buen funcionamiento y de esa manera se podía abaratar costos en la compra. Las mismas han estado en funcionamiento por los pasados ocho (8) años, muchos monitores se han ido dañando, excediendo así su vida útil promedio de cuatro (4) años. Las computadoras ya están sufriendo de los desgastes en “hardware” y no contamos con garantía para el reemplazo ni apoyo de estas.
2. En adición a esto, se necesitan computadoras para las estaciones suplementarias que se instalaron en cada posición de Telecomunicadores 9-

- 1-1 para añadir funcionalidades adicionales a la plataforma 9-1-1 sin comprometer la seguridad de esta.
3. Se realizó el proceso para la compra y adquisición de nuevas generaciones de computadoras y monitores que estén a la vanguardia con nuevas tecnologías y estén apoyadas con garantías de soporte y piezas en cuanto el equipo se refiere a través de la Administración de Servicios Generales, la cual celebró subasta y se emitió la orden de compra el 22 de junio de 2020. Nos encontramos en la espera de la entrega del equipo, lo cual sea retrasado por la emergencia COVID-19. Se proyecta el inicio de la entrega en algún momento entre los meses de septiembre y octubre de 2020.

Evaluación y recomendación de adquisición de computadoras portátiles (laptops) para el recibo y procesamiento llamadas 9-1-1 (Apoyar el funcionamiento de los Centros de forma remota)

1. Los eventos recientes relacionados a la pandemia del COVID-19, han hecho patente un nuevo escenario en el que, aunque las facilidades están intactas, hemos tenido que abandonar las mismas por motivo de contaminación por casos positivos de COVID-19. En estas ocasiones, por protocolo, se suspenden todas las operaciones en los lugares afectados, hasta tanto sean desinfectados y todo el personal identificado se realice las pruebas moleculares PCR pertinentes.
2. La compañía Intrado (West), **manufacturero único** de la plataforma usada por el NSE9-1-1, ofrece una solución de toma y procesamiento de llamadas remota. En la misma los Telecomunicadores pueden usar una *laptop* previamente configurada con la programación de la plataforma 9-1-1 y trabajar desde sus hogares, conectándose al sistema usando su conexión local de internet, siempre y cuando, la misma tenga disponible suficiente ancho de banda. Con esta solución tecnológica, se podría implantar un plan que supere rápidamente el escenario de cierre temporero de los PSAP's por causa del COVID-19 y **evite la interrupción del servicio.**

Este proyecto fue referido al DSP para la evaluación de personal que asegure que realmente lo propuesto se valide y funciones. La evaluación está a cargo del CIO del Departamento de Seguridad Pública (Juan Carlos Rivera), quien debe hacerla coordinación directa con la compañía WEST.

4. Oficina de Recursos Humanos

La Oficina de Recursos es la responsable de orientar a los empleados en general, sobre los aspectos legislativos, reglamentarios y normativos de personal. Llevar a cabo las transacciones de reclutamiento, nombramientos y cambios de personal autorizados por

la Comisionada y realiza las notificaciones al personal pertinentes. Es responsable de mantener y controlar los expedientes del personal, así como mantenerlos al día, con la documentación requerida por ley y archivados adecuadamente.

Esta oficina no cuenta con un Director desde el mes de julio 2019. Desde entonces he brindado apoyo en el área específicamente con la canalización de los asuntos del “día a día” y trabajando todo el proceso disciplinario.

Al cierre de agosto 2020 se mantienen activas siete (7) querellas. De estas dos (2) están en la Comisión de Apelativa.

Los asuntos principales atendidos hasta el presente se detallan a continuación:

A. Uniformar el proceso disciplinario, de forma tal que podamos ser objetivos y justos en la aplicación de medidas disciplinarias

Objetivo Principal:

- ➡ Se busca establecer, entre otras cosas los hechos claros y específicos, tener la evidencia sustentada y certificada. Se entrevista sobre los hechos al empleado a quién se le alega se cometieron los hechos. Se aneja toda la documentación y se le añade un número de referencia explicativo de los documentos que componen el informe.
- ➡ Debido a la situación del COVID-19, el 8 de abril de 2020, se emitió el Memorando Circular MC-NSE911-21-0018 Procedimientos y Medidas Disciplinarias Durante la Declaración de Emergencia por COVID-19. Este memorando tiene la acción de dejar en suspenso los términos para atender y tramitar procedimientos disciplinarios conforme la ley, reglamento y convenio colectivo.

Estatus:

Tenemos pendiente que continúen el curso de acción aproximadamente 3 casos. De estos: dos (2) por ausentismo o tardanzas y uno (1) por mal manejo de llamada el cuál se encuentra adelantado, con entrevistas e informe. Falta la celebración de la vista administrativa.

B. Control de expedientes y documentos requeridos al ser nombrados

Objetivo Principal:

- ➡ Se estableció la hoja de cotejo o “Checklist” existente, a la cual se le añadió que cada Analista al realizar el nombramiento certifique que incluye todos los documentos requeridos en el expediente del nombramiento de personal.

- ➡ Se retomó la firma de los Analista al solicitar un expediente de personal.

C. Se estableció el que todos los meses se cierre el Roster mensual, y la validación dicho documento con la Oficina de Presupuesto y Finanzas

Objetivo Principal:

- ➡ Las ventajas de esta iniciativa ha sido el llevar un número de empleados activos y bajas con certeza, y si hubiese discrepancia, poder tomar acción de inmediato. Este Roster se encuentra en archivo compartido, que puede ser observado por la dirección del Negociado.

D. Reglamentos

Objetivo Principal:

- ➡ Se realizó el Reglamento del Cuarto de Lactancia, ya que el Negociado no contaba con el mismo en craza violación con la Ley 427-2000. Esto tiene la ventaja que la empleada que sea madre lactante cuente con un espacio apto para realizar este proceso.
- ➡ Se estableció el procedimiento para atender querrelas de hostigamiento sexual. El propósito de es que el empleado afectado pueda ser atendido y canalizado responsablemente y conforme a la Ley 17-1988 y ley 196-2002 para que el Negociado establece las responsabilidades como patrono para atender estos asuntos. Garantizando que la parte afecta tenga un trato digno ante una situación como esta.
- ➡ No pudimos realizar el Reglamento de Personal ya que esto fue consultado con la OATRH, pero se informó que saldría un reglamento de personal a nivel de Gobierno.

E. Adiestramientos

Objetivo Principal:

Adiestrar a los empleados en las áreas donde estos o sus supervisores reconocieron que necesitaban ser adiestrados. Estos adiestramientos son ofrecidos a través de la OATRH, por lo que dependemos de la disponibilidad y “quórum” o número de asistentes para que se ofrezcan los mismos.

Estatus:

A fecha de este informe la Analista encargada de los adiestramientos se encuentra preparando el nuevo plan de adiestramiento con el nuevo catálogo de la OATRH

5. Oficina de Auditoría Interna

Es responsable de la supervisión de los aspectos administrativos y el cargo por servicio 9-1-1.

El proceso de los informes de Auditoría del Cargo por Servicio 9-1-1 a las compañías *Liberty Cablevision/One Link Communications, AT&T Mobility PR y T-Mobile* de **enero 2016**, no había sido completados por lo que completamos los procesos de cierres y participamos en las reuniones para el recobro de las cifras determinadas en los informes.

El impacto económico del total de lo recuperado es de \$418,917.90

- ➡ Se logró la formalización de un Acuerdo Interagencial con el Negociado de Telecomunicaciones de PR (NET). Este acuerdo es un esfuerzo de fiscalización del cargo por servicio 9-1-1 colaborativo para la obtención de información de las compañías que ofrecen servicio de voz en Puerto Rico, registradas en el Negociado de Telecomunicaciones. Dicha información nos permite validar el número de las cuentas activas, y así calcular si los recaudos registrados son adecuados.

6. Oficina de Administración

Tiene las funciones de dirigir, planificar, administrar y supervisar los trabajos de:

El área de Administración y Servicios Generales. Esta área se asegura que se cumpla con los planes de trabajo de mantenimiento de las áreas comunes. Debe estar disponible para asesorar a la Gerencia en aspectos de compras, flota de los vehículos, contratos sobre planta física, seguridad y mantenimiento en general. Además, coordina los trabajos de la seguridad del Negociado.

La Oficina de Administración es la responsable encargada de la coordinación y compra de los equipos y/o servicios para el funcionamiento Negociado.

Entre los logros relevantes completados están:

- Reemplazo de alfombras en el CRL de Guaynabo
- Compra de deshumidificadores de aire para el control de la humedad en las facilidades de Guaynabo.
- Limpieza y restauración de los ductos de a/c.
- Mejoras a la planta física, tales como la instalación del gazebo, instalación de alumbrado en las áreas comunes externas, remodelación de la cocina del centro

de Guaynabo. Además, se habilitó un área en el exterior y se está montando una cocina completa (con gabinetes nuevos y equipos) para eventos donde haya acuartelamientos de personal.

- Reemplazo las lámparas de interior de oficinas principales por tecnología led.
- Adquisición de uniformes para los empleados del Negociado, esto a pesar de las restricciones de la Ley 26-2017.
- Adquisición de cinco vehículos para renovar la flota vehicular del Negociado.
- Adquisición de equipos para agencias de respuesta: 120 motoras para el Negociado de la Policía, 10 ambulancias tipo II NCEM y cuatro (4) vehículos para el Negociado de Ciencias Forenses.

7. Presupuesto y Finanzas

Se encarga de dirigir, administrar, planificar y supervisar las tareas relacionadas a las áreas presupuestarias y financieras del Negociado. Incluye el asesoramiento a la dirección en materia fiscal para la toma de decisiones y establecimiento de los planes de trabajo y administrativos.

Administra, controla, y prepara la petición presupuestaria; prepara las proyecciones periódicas de presupuesto; y emite las autorizaciones de fondos requeridas para las distintas transacciones.

Uno de los retos de esta Oficina ha estado en que la Junta de Supervisión Fiscal entienda el manejo de los fondos del Negociado y la restricción en el uso de los mismos.

1. El NSE9-1-1 no forma parte de la Resolución Conjunta del Presupuesto General, ya que sus operaciones y costos de nómina, se sufragan 100% con los recaudos dispuestos por ley. Dicho esto, se confirma que este Negociado no considera en el Presupuesto Recomendado para el Año Fiscal 2020-2021 ninguna participación en el Fondo General, en los Fondos Especiales Estatales, ni en Fondos Federales como parte de sus ingresos proyectados.

La Junta de Supervisión Fiscal (JSF) ha reconocido reiteradamente que los fondos del NSE9-1-1 no pueden ser transferidos para gastos ajenos a las operaciones del Sistema 9-1-1. Además, **la JSF también estableció que a este Negociado no deben aplicarse las medidas de *rightsizing*.** Sin embargo, continúan aplicando restricciones a las necesidades peticionadas para el uso de los fondos recaudados.

El Presupuesto o Proyección de Recaudo Aprobada por la JSF para el Año Fiscal 2020-2021 asciende a \$19,368,000, cuyo único origen son Fondos Propios. Dicho presupuesto excluye los fondos del *Back Office* (\$2,392 mil) asignados al Departamento de Seguridad Pública (DSP), además incluye una partida bajo otros gastos que corresponde a la Oficina del Inspector General (OIG). Esta última no

puede ser transferida a dicha oficina por los restricto de nuestros fondos, acción que de darse podría poner en peligro el funcionamiento y la participación en asignaciones federales para centros 9-1-1. A continuación, se presenta el presupuesto aprobado por conceptos de gastos y las asignaciones:

PARTIDAS DE ASIGNACIÓN	ASIGNACION AF 2020-2021
Nómina y Costos Relacionados	\$ 9,485
Facilidades y Pagos por Servicios	460
Servicios Comprados	2,188
Donativos, Subsidios y Otras Distribuciones	4,295
Gastos de Transportación y subsistencia	10
Servicios Profesionales y Consultivos	352
Otros Gastos (Reservas, Equipo no Capitalizable y Ser. Miscelaneos)	2,270
Materiales, suministros y piezas	50
Compra de equipo	-
Anuncios y pautas en medios	-
Pay As You Go	258
TOTAL PRESUPUESTO	\$ 19,368

El presupuesto aprobado por la JSF es de \$9,485 para gastos de nómina y costos relacionados, y \$9,883 para gastos operacionales. Dichas asignaciones excluyen los \$2,392 de gastos de nómina asignados al Departamento de Seguridad Pública (DSP) para reconocer el personal del *Back Office*, con esta asignación el total asciende a \$21,760. Debido a las restricciones de la legislación federal sobre los cargos telefónicos del 9-1-1, ese personal *back office* solo podrá utilizarse en funciones correspondientes al Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1.

El NSE9-1-1 cumplió con las directrices al realizar el presupuesto considerando el total recomendado por la JSF. Sin embargo, manteniendo como prioridad el compromiso de proteger las operaciones del Negociado basado en sus recursos propios (cargos telefónicos 9-1-1) que son recaudados para tales fines, debemos señalar que gracias a la comunicación consistente y directa de este Negociado con la OGP logramos la aprobación de un presupuesto que por primera vez contempla fondos en todas las asignaciones conforme se identificaron las necesidades.

Cabe señalar, que distinto al año fiscal 2020, para el AF-2021 se redujo el *head-count* presupuestado. En los pasados años, hemos experimentado la reducción del personal

operacional activo mayormente por renuncias. El presupuesto del año 2019-2020 consideraba 337 puestos entre el personal operacional y el administrativo. Sin embargo, para el AF 2020-2021 se consideró un *head-count* total de 271 (61 del *back-office* transferido al DSP y 210 del área operacional). Con las acciones realizadas para reducir las bajas y retener al personal entendemos no es necesario mantener una plantilla exageradamente alta. Aparte de que, con los ajustes aprobados para los turnos de los Centros, no será necesario tanto personal que al final excede la capacidad en ciertos periodos.

8. Oficina de Comunicación y Educación

La Oficina de Educación tiene como misión el orientar a los ciudadanos sobre que representa el buen uso del servicio de la línea 9-1-1. Es responsable de ofrecer charlas a la ciudadanía, alguna de estas en visitas a escuelas, universidades, centros cívicos y de envejecientes, entre otros.

Entre las funciones realizadas durante los últimos meses esta Oficina a realizado:

- Capacitación al personal de la oficina, incluyendo cursos y capacitaciones en línea en su mayoría enfocados en el diseño gráfico, elaboración de presentaciones en línea, recopilación de datos y fotografía. Han trabajado en la confección de una serie de cursos tipo “webinars” sobre el uso correcto del 9-1-1 y cursos a la administración sobre la historia y función del Sistema 9-1-1.
- Incremento de actividad en las redes sociales del Negociado con el propósito de mantener a la población y seguidores de las redes sociales del Negociado informados con recordatorios y consejos de seguridad. Campaña de medios en redes sociales para mantener una comunicación efectiva con sus seguidores.
- Diseño gráfico original- Desarrollo de material informativo, comunicación interna y posteos en redes sociales. Mantener una estética consistente y relevante con la marca.
- Comunicación interna recurrente, para reforzar la comunicación interna a través de mensajes de apoyo y boletines informativos. Mantener canales de comunicación abiertos con los empleados.

9. Programa de Integración de Municipios

El Programa de Integración de Municipios (PIM) del NSE9-1-1 efectúa todos los procesos conducentes a la integración de los servicios o programas de atención de emergencias municipales al Sistema 9-1-1. A su vez, esta gestión representa la ampliación de la cobertura de la atención de las emergencias a los despachos municipales, teniendo

como propósito reducir el tiempo de respuesta y evitar la duplicidad en la activación de servicios, maximizando los recursos al distribuirse de forma efectiva. El personal de esta área da apoyo para orientar y a su vez sirve de facilitador en situaciones que reporten los despachos.

El Artículo 5.04 (c) de la Ley 20-2017, según enmendada, faculta al Comisionado del NSE9-1-1, a facilitar la integración de servicios municipales de emergencias compatibles con los servicios estatales y que el Secretario considere prudente y conveniente integrar al 9-1-1.

Para poder integrarse al Sistema 9-1-1 los municipios deben cumplir con los siguientes criterios:

1. Despacho(s) y personal asignado para operar 24 horas, los 7 días de la semana.
2. Personal asignado en turno, mínimo, basado en la métrica de atención recomendada de un despachador, chofer y personal de atención en cada turno por cada 10 mil habitantes, debidamente adiestrado y certificado.
3. Unidades de respuesta. El Sistema 9-1-1 recomienda la métrica mínima de una (1) unidad de respuesta por cada diez mil (10,000) habitantes para identificar la necesidad de recursos por población.
4. Dos (2) líneas telefónicas exclusivas de diez (10) dígitos para el recibo de las llamadas del Sistema 9-1-1.
5. Todo programa de servicio de emergencia municipal cuyo despacho posea el programa asistido por computadora “Computer Aided Dispatch” (CAD), debe utilizar dicha plataforma para recibo de los incidentes del 9-1-1 y formularios SE911-108.
6. Los programas municipales que posean CAD deben tener una línea de internet, única e independiente, de alta velocidad con capacidad igual o mayor de cinco (5) MB.
7. Deberán proveer un Mapa digital con los límites territoriales en el formato “SHAPE FILES” u otro formato que sea aprobado por la Oficina de Sistemas de Información del NSE-9-1-1.

VI. ASUNTOS RELEVANTE

1. El 16 de marzo de 2020 dio comienzo la Auditoría fiscal de la Oficina del Contralor de Puerto Rico #14773. Se entregó la petición inicial de información de todas las unidades del Negociado, y al momento de esta está en proceso la solicitud de información como parte de la auditoría.

2. En espera de aprobación de la petición de aplicación de la Ley Núm. 89 a 12 empleados que se quedaron fuera de dicho proceso. Estos cambios no conllevan impacto monetario, y todos cualificaban para pasar de transitorios a regulares. El personal lleva tiempo laborando en el Negociado, por lo que ya están adiestrados y conocen los procesos internos. Hemos realizado varias gestiones desde octubre de 2018 sin resultados o respuestas favorables. La última gestión a través de planteamientos fue la radicación de reconsideración a la OGP el 4 de enero de 2020 (2020-17133), y se hizo petición directa a su Directora Ejecutiva, sin respuesta a fecha de esta comunicación.
3. Mantenemos la espera de los resultados de una Investigación solicitada por la actual Administración del Negociado a la Oficina del Contralor, respecto a desembolsos realizados desde periodos previos a nuestra incumbencia. A fecha de este informe continúan solicitando información para poder emitir el informe final.

Se logró firmar un acuerdo con el Negociado de Telecomunicaciones (NET), mediante el cual nos compartirán certificaciones de líneas activas confirmadas de manera oficial por las compañías de telecomunicaciones. También nos informan periódicamente de todas aquellas nuevas compañías autorizadas por ellos a hacer negocios en PR.

- Solicitamos al NET varias certificaciones de líneas activas reportadas por compañías de telecomunicaciones, en espera de resultados. Esto nos apoyará para evaluar recaudos y de ser necesario proceder con facturaciones por incumplimiento.
- El AF 2020 se logró un recaudo de \$360 mil dólares como resultado de negociaciones de deudas viejas.

Este es un resumen general condensado que recoge las funciones y logros generales del Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1.

Atentamente,


Yazmín M. González Morales
Comisionada

22 de septiembre de 2020