

Gobierno de Puerto Rico
Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1

**Presupuesto
Recomendado**

Año Fiscal

2011-2012

Hon. Migdalia Padilla Alvelo
Presidenta
Comisión de Hacienda
Senado de Puerto Rico
Viernes, 13 de mayo 2011





GOBIERNO DE PUERTO RICO
JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1



HON. LUÍS G. FORTUÑO BURSET
GOBERNADOR

MANUEL GONZÁLEZ AZCUY
DIRECTOR EJECUTIVO

13 de mayo de 2011

Hon. Migdalia Padilla Alvelo
Presidenta
Comisión de Hacienda del Senado de Puerto Rico
El Capitolio
PO Box 9023431
San Juan, Puerto Rico 00902-3431

Estimada señora Senadora y miembros de la Honorable Comisión de Hacienda del Senado de Puerto Rico:

Comparece ante usted el Sr. Manuel González Azcuy, Director Ejecutivo de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, acompañado por el Sr. Gerónimo Guevara Fuertes, Ayudante Especial y la Sra. Ana María Delgado, Directora de Asuntos Fiscales, agradecemos la oportunidad de presentar, ante la consideración de esta Honorable Comisión de Hacienda del Senado de Puerto Rico, **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 2011-2012. Este presupuesto está basado en las proyecciones de recaudos para el Sistema de Emergencias 9-1-1, y según se recomienda presupuestar, conforme a las disposiciones de ley y reglamentos que rigen la Junta de Gobierno de Servicio 9-1-1.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 consiste en servicios coordinados entre organismos gubernamentales de seguridad y protección pública, para atender emergencias ciudadanas que afecten o pongan en riesgo la vida, salud, seguridad o propiedad de éstos. A estos organismos gubernamentales, se les conoce como agencias de seguridad pública o agencias de respuesta. El Sistema de Emergencias 9-1-1 actualmente está integrado por cinco (5) agencias estatales y veintiséis (26) municipios

que acuden en auxilio a los lugares de las emergencias y brindar los servicios especializados para atenderlas.

Las agencias de respuesta estatales son: 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 Administración de Desastres** y el **Programa de Emergencias Sociales del Departamento de la Familia**. Al momento contamos con la participación de 26 programas de emergencias médicas municipales correspondientes a los municipios de **Arroyo, Bayamón, Cataño, Ceiba, Cidra, Ciales, Corozal, Dorado, Guaynabo, Florida, Guayama, Guayanilla, Gurabo, Hatillo, Morovis, Naranjito, Ponce, Quebradillas, San Juan, San Lorenzo, Santa Isabel, Toa Alta, Toa Baja, Vega Alta, Vega Baja y Yauco**.

Después del éxito obtenido en la integración de los primeros veintiséis (26) municipios al lograr reducir en más de un cincuenta por ciento (50%) el tiempo de respuesta, estamos integrando diez (10) municipios adicionales a nuestro sistema. A tales efectos, el primero de julio de 2011 contaremos con un total de treinta y seis (36) municipios integrados a nuestro Sistema de Emergencias 9-1-1. En esta tercera fase, los municipios a integrarse al Sistema de Emergencias 9-1-1 son los siguientes: **Barceloneta, Cayey, Guánica, Las Piedras, Loíza, Manatí, Maricao, Naguabo, San Germán y Yabucoa**.

Además, el Sistema de Emergencias 9-1-1 coordina con otros organismos, dependiendo del tipo de emergencia ciudadana. Entre estos organismos se encuentran: la Guardia Costanera, la Junta de Calidad Ambiental, el Departamento de Recursos Naturales, la Oficina de Procurador(a) de las Personas de la Edad Avanzada, el Departamento de Justicia, el Negociado de Investigaciones Especiales y el Servicio Nacional de Meteorología, entre otros.

I. ANÁLISIS DEL PRESUPUESTO AÑO FISCAL 2011-2012

Este Presupuesto Recomendado para el Año Fiscal 2011-2012 está fundamentado en las medidas de control fiscal establecidas para balancear el presupuesto del Gobierno de Puerto Rico, en cumplimiento de la ley, los compromisos programáticos del Sistema de Emergencias 9-1-1 y el Plan de Trabajo del Gobierno de Puerto Rico. El Sistema de Emergencias 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 la comunicación de sus emergencias a las agencias de respuesta pertinentes y salvando vidas.

El origen de los fondos del Presupuesto Recomendado para el Sistema de Emergencias 9-1-1, para cubrir los gastos operacionales, auxiliares y administrativos, proviene únicamente de las remesas sometidas por las compañías que brindan servicios de telefonía en Puerto Rico, según se dispone en la Ley Núm. 144, de 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. Se utiliza para ello una proyección del comportamiento de las remesas por los pasados tres (3) años fiscales, así como los indicadores económicos del país que puedan afectar estos ingresos.

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 no recibe fondos del Presupuesto General y no tiene compromisos ineludibles, tales como: planes de pago, obligaciones de ley, ni asignaciones especiales para gastos de funcionamiento. Asimismo, no ha financiado total o parcialmente programas con fondos federales o con fondos especiales estatales.

Conforme a las Órdenes Ejecutivas 2009-001 y 2009-004, del 8 de enero de 2009 y 10 de febrero de 2009, respectivamente, nuestra agencia examinó sus operaciones para identificar e implantar inmediatamente medidas adicionales de ahorro y reducción de gastos, salvaguardando los servicios directos y esenciales que brindamos para proteger la salud, seguridad y bienestar de la ciudadanía. Una de las medidas de control fiscal que se ha implementado es la congelación de puestos vacantes en el área administrativa. Asimismo, solamente se ha ocupado un setenta por ciento (70%) de los puestos de Confianza que existen en nuestra Agencia, cumpliendo así con la congelación del treinta por ciento (30%) de los mismos. Otras medidas adicionales de austeridad, disciplina y reducción de gastos que hemos establecido son: la eliminación de la tarjeta de crédito, reducción en el uso de Asistentes Digitales Personales, limitando el uso a los puestos cuya naturaleza de sus funciones están disponibles durante veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana, así como el uso de teléfonos celulares. Además, la Junta de Gobierno aprobó la Resolución Núm. 16, Serie 2008-09, para establecer la Implantación de Cierres Parciales en el Área Administrativa del Sistema de Emergencias 9-1-1. Estos cierres parciales han conllevado una reducción sustancial de los balances de licencia regular y tiempo compensatorio de los empleados.

Respecto a la Orden Ejecutiva 2009-034, nuestra agencia evaluó todos los contratos de servicios profesionales y cumpliendo con las disposiciones de la referida Orden Ejecutiva de implementar medidas de reducción de gastos relacionados a los contratos de servicios. Logrando una reducción de un quince por ciento (15%), del monto total de los contratos. Asimismo, han sido presentados a la Junta de Reestructuración y Estabilización Fiscal (JREF).

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 certifica su cumplimiento con la Oficina del Contralor de Puerto Rico (OCPR) respecto al envío de los informes mensuales sobre puestos ocupados y vacantes, según dispone la Ley de Reforma Fiscal. Además, en atención a la política pública el Sistema de Emergencias 9-1-1 está dentro del Plan de

Implantación de Medidas para Mejorar la Administración Pública y de un Programa de Prevención – Anticorrupción de la OCPR con una excelente calificación de cien por ciento (100%) por segundo año consecutivo.

No obstante, a todas las medidas de control de gastos establecidas por la administración del Sistema de Emergencias 9-1-1, el servicio de las operaciones de los Centros de Recepción de Llamadas no ha sido afectado en lo absoluto. Esto se mide a través de la reducción del total de llamadas abandonadas y llamadas en espera en los últimos dos (2) años. El proceso por el cual la comunicación de una emergencia se convierte en servicio es constantemente monitoreado para garantizar que cada llamada reciba la mejor atención y una rápida asistencia hasta que se culmine con la misma. El grupo de telecomunicadores encargados de atender las llamadas que se canalizan a través del 9-1-1 ha sido reforzado, aumentando su número y así cumpliendo con nuestra política de cero llamada en espera y un servicio eficiente. Además, se ha provisto el re-adiestramiento necesario para atender situaciones de crisis y al mismo tiempo transformar la forma de servicio en una experiencia de complacencia. Estamos enfocados en continuar dotando a nuestro personal de conocimiento técnico y tecnológico de forma que pueda adaptarse y utilizar de forma eficiente el equipo asegurando el proceso de salvar vidas.

II. PRESUPUESTO RECOMENDADO PARA EL AÑO FISCAL 2011-2012

Debemos señalar que el presupuesto recomendado para el año fiscal 2011-2012 está basado en el ingreso actual registrado. Por lo cual, los **ingresos proyectados para el Sistema de Emergencias 9-1-1** ascenderán a \$21,200,000 en comparación con los \$21,100,000 de ingresos presupuestados para el año fiscal vigente. Quiere esto decir, que proyectamos contar con \$100,000 adicionales para brindar más y mejores servicios en el área de seguridad pública. El origen de los ingresos propios son el cargo mensual de \$0.50 centavos impuesto a los abonados telefónicos residenciales y celulares y el cargo mensual de \$1.00 a los abonados profesionales, comerciales y

gubernamentales. El mismo se distribuirá, en cumplimiento con las partidas y proporciones establecidas en la Ley Núm. 144, Reglamentos y Resolución Núm. 16, Serie 2009-10, según se expone en a continuación:

PRESUPUESTO RECOMENDADO 2011-2012				
DISTRIBUCIÓN DE FONDOS A LAS AGENCIAS DE RESPUESTAS	RESERVA RESTRICTA PARA CONTINGENCIAS	RESERVA RESTRICTA PARA EXPANSIÓN Y REEMPLAZO DE EQUIPOS Y SISTEMAS	GASTOS OPERACIONALES, AUXILIARES Y ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1	COSTOS NETOS DE FACTURACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE TELEFONÍAS
50%	6.5%	5%	38%	.5%
\$10,550,000	\$1,378,000	\$1,060,000	\$8,056,000	\$106,000
TOTAL DEL PRESUPUESTO RECOMENDADO <u>\$21,200,000</u>				

El cincuenta por ciento (50%) de estos fondos, lo que equivale a diez millones, quinientos cincuenta mil dólares (\$10,550,000) de nuestro presupuesto, se le destina a las cinco (5) agencias estatales de seguridad pública integradas al Sistema de Emergencias 9-1-1 y a los treinta y seis (36) municipios integrados, en proporción de las llamadas atendidas por cada uno de las agencias de respuestas. Durante el año fiscal 2010-2011 se destinaron diez millones, quinientos mil dólares (\$10,500,000) para la distribución de fondos a las agencias de respuesta. Debemos señalar que para el año fiscal 2011-2012, comenzaremos la tercera fase de integración de los municipios y la misma contará con diez (10) Programas de Emergencias Médicas de los Municipios adicionales integrados a nuestro Sistema de Emergencias 9-1-1.

Cabe señalar, que estos fondos se utilizan exclusivamente para materializar la presencia del aparato gubernamental al socorro del ciudadano que es víctima y cuya vida y propiedad se encuentren en peligro inminente. Este manejo responsable del presupuesto es importante porque son servicios directos y la expresión más convincente de que, en momentos de emergencias que afectan directamente a su familia, las Agencias de Seguridad Pública actuarán con rapidez y eficacia en beneficio del individuo, a su vez la ciudadanía gozará de mayor tranquilidad y valorizará en mayor grado la calidad de vida que disfruta.

El seis punto cinco por ciento (6.5%) del presupuesto recomendado son de la *Reserva Restringida para Contingencias*. Estos fondos son para gastos no recurrentes y de conformidad a la Ley Núm. 144, supra, tienen unas restricciones en el uso. Estos se utilizarán para la adquisición y reparación de equipos o de servicios directamente relacionados con las operaciones del Servicio de Emergencias 9-1-1 que preste las agencias de respuesta.

Durante el año fiscal 2010-2011, el Sistema de Emergencias 9-1-1 ha aprobado \$354,425.50 del uso de los fondos de esta reserva para fortalecer las operaciones de búsquedas y recate de la *Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (AEMEAD)*, adquiriendo trece (13) vehículos *Pick-up Fleet Size* con estos fondos. Además, aprobó la donación de diez (10) Ambulancias Tipo II al *Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico* con una inversión de \$858,224.30. Asimismo, la Jefa del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico presentó una solicitud para la adquisición de camiones de extinción de incendios, otorgándole \$775,000 para la adquisición de tres (3) camiones y la compra de detectores de humo para ser utilizados y donados a través de la campaña "Un Sonido que salva Vidas".

Por su parte, también se autorizó una asignación de \$1,434,577.00 para la Policía de Puerto Rico, estos fondos son para que se pueda adquirir un Sistema de Lectura Automática y Reconocimiento de Tablillas. Este sistema es una herramienta

tecnológica de prevención proactiva, la cual facilita la localización de vehículos y sus conductores antes de que ocurran incidentes, proveyendo una capacidad de respuesta ágil y efectiva.

Con relación al desarrollo del intercambio de información y aumentar la interoperabilidad de comunicaciones de las dependencias de seguridad pública, el Sistema de Emergencias 9-1-1 aprobó a la Oficina para Asuntos de Seguridad Pública, \$1,500,000. Estos fondos son un pareo con un "Grant Federal" otorgado por \$6 millones por el U.S. *Department of Justice Community Oriented Policing Services*, mejor conocido como *COPS*, por sus siglas en inglés. La implantación de este proyecto redundará en una mejor respuesta y coordinación entre los municipios y las agencias de primera respuesta del estado.

Debemos señalar, que además de la compra de diez (10) Ambulancias Tipo II para el Cuerpo de Emergencias Medicas de Puerto Rico, en diciembre de 2010, el Sistema de Emergencias 9-1-1 autorizó la donación adicional de veinte (20) Ambulancias Tipo II para el Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico para una inversión total de \$1,716,449.80.

Asignaremos, \$1,060,000 del presupuesto, el cinco por ciento (5%) a la *Reserva Restringida para Expansión de Servicio y Reemplazo de Equipos y Sistemas*. Los fondos de esta Reserva se utilizan para la adquisición y reemplazo de equipo y sistemas tecnológicos operacionales y administrativos del Servicio 9-1-1; así como el costo de su desarrollo, mantenimiento y la asesoría en tecnología, según establecida expresamente en la Ley Núm. 144, supra. Esto incluye las redes del Sistema 9-1-1 operacional y administrativo, la infraestructura de telecomunicaciones y de telefonía 9-1-1 para que los ciudadanos que confrontan emergencias las reporte a esta línea; y desde el 9-1-1 hacia los despachos; los servicios de soporte técnico de rutina y de emergencia en los 7 días de la semana, 24 horas y 365 días al año, así como los sistemas de seguridad relacionados. Estos sistemas, programación y equipos son críticos en lo que respecta

a garantizar las operaciones óptimas del Sistema de Emergencias 9-1-1. Es necesario evitar la interrupción que puede ocurrir como consecuencia de la obsolescencia del equipo, programación, sistemas y otros recursos tecnológicos, así como garantizar su seguridad, actualización y desarrollo tecnológico hacia sistemas 9-1-1 modernos.

Como parte de esta reserva comenzamos con el Proyecto “*PR PSAP VIPER Migration*” que no es otra cosa que la actualización o “*upgrade*” de la plataforma actual 9-1-1, la cual sustituirá la actual que tiene siete (7) años de uso. Además, se reubicará el Centro Alterno de Recepción de Llamadas en las oficinas centrales de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (AEMEAD) con una capacidad de dos (2) veces la actual, para un total de veinte (20) posiciones en el nuevo centro, por lo que estaremos aumentando nuestros telecomunicadores. La inversión de este proyecto es de \$3,500,000. Conjuntamente, se implantará un nuevo centro de llamadas en el “Centro Interagencial del Este” ubicados en las facilidades de la base *Roosevelt Roads* en Ceiba.

El 38% del Presupuesto del Año Fiscal 2010-2011, equivalente a \$8,056,000 corresponde a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 para los gastos operacionales, administrativos y auxiliares de funcionamiento interno de la agencia, incluyendo los dos (2) nuevos Centro de Recepción de Llamadas (CRL). El presupuesto solo aumentó en un 0.47% en comparación con el año fiscal vigente, equivalente a \$38,000.00. El mismo es utilizado con disciplina, prudencia y eficiencia alcanzando logros significativos en nuestra administración y representa los únicos ingresos que nutre el presupuesto de esta Agencia.

Con este presupuesto operacional cumpliremos con los compromisos programáticos, así como los costos de actividades de carácter recurrente y obligaciones presupuestarias.

Los gastos operacionales, administrativos y auxiliares se dividen en las partidas presupuestarias detalladas a continuación:

Partida	Año Fiscal 2011-2012		Año Fiscal 2010-2011	
	Presupuesto Recomendado	Porcentaje	Presupuesto Recomendado	Porcentaje
Nómina y Costos Relacionados	6,850,000	85.03%	6,819,500	85.05%
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	224,000	2.78%	224,000	2.79%
Servicios Comprados	629,000	7.81%	629,000	7.85%
Gastos de Transportación y Subsistencia	11,000	0.14%	11,000	0.14%
Servicios Profesionales	194,000	2.41%	186,500	2.33%
Otros Gastos	104,000	1.29%	101,000	1.26%
Materiales y Suministros	38,000	0.47%	41,000	0.51%
Compra de Equipo	4,000	0.05%	4,000	0.05%
Anuncios y Pautas en Medios	2,000	0.02%	2,000	0.02%
Total de Gastos Operacionales, Administrativos y Auxiliares	\$8,056,000.00	100%	\$8,018,000.00	100%

Por su parte, con la reducción de gastos impuestos internamente en nuestro presupuesto, según establece las diferentes medidas de control y austeridad en las diferentes Órdenes Ejecutivas, estaremos atendiendo cualquier aumento en los costos de las partidas de Facilidades y Pagos por servicios públicos, tales como: energía eléctrica, acueductos y alcantarillados y para la seguridad del edificio.

El restante ha sido asignado a la partida de *Nómina y Costos Relacionados* para cubrir parte de las obligaciones correspondientes a éstas. El número total de personas empleadas en el Sistema de Emergencias 9-1-1 era de 179 para septiembre de 2010 y bajo a 165 empleados a marzo de 2011. Esta reducción de septiembre de 2010 a marzo de 2011 se debe a la aplicación de la Ley 70 por la cual diez (10) empleados se

acogieron a retiro bajo la ley o renuncia incentivada, según aplicaba. Además, de renunciaciones durante el referido periodo, lo que representó una reducción de aproximadamente tres por ciento (3%) en los gastos de nómina para el presente año fiscal 2010-2011. Por otro lado, al 30 de junio de 2011 estaremos ocupando 174 puestos. Cabe señalar, que este aumento no aplica a puestos administrativos sino a puestos de Telecomunicadores para cubrir puestos vacantes y así atender cabalmente todas las llamadas que se reciben a través del Sistema de Emergencias 9-1-1 y a su vez, garantizar al pueblo de Puerto Rico nuestra política de cero llamada en espera. Por su parte, comenzando el próximo año fiscal 2011-2012, contrataremos personal telecomunicador adicional para cubrir la ampliación del proyecto de la actualización de la plataforma del Sistema de Emergencias 9-1-1. De este modo, expandiremos la capacidad de telecomunicadores en el Centro Alterno de Recepción de Llamadas al doble.

Debemos señalar que la proyección de gastos de la partida de *Nómina y Costos Relacionados* al 30 de junio de 2011 es a \$5,831,772. Sin embargo, la partida para estos fines en nuestro presupuesto aprobado asciende a \$6,819,500, teniendo una economía de \$ 987,728.00 como consecuencia de establecer la Ley 70 a nuestra Agencia y medidas adicionales de control fiscal y reducción de gastos. Esta política fiscal de reducción de gastos nos permite ampliar nuestras operaciones para el año fiscal que comienza en julio de 2011 y dirigir nuestros fondos a la contratación de un mayor número de telecomunicadores. Como resultado continuamos garantizando a todos los ciudadanos de pueblo de Puerto Rico cero tiempo en llamada en espera cuando accese la línea de servicio y a su vez logramos un servicio rápido y eficiente de la recepción de llamadas de emergencias a través del 9-1-1.

El restante punto cinco por ciento (.5%) del presupuesto, \$106,000, esta restringido por ley para reembolsar a las compañías de telefonía el costo neto de la facturación y cobro de los cargos a los abonados del servicio 9-1-1.

Con relación al presupuesto para el presente año fiscal 2010-2011, el mismo cumple con el Presupuesto Aprobado por esta Honorable Asamblea Legislativa, terminando con un presupuesto totalmente balanceado. Quiere esto decir, que la eficiente administración del Sistema de Emergencias 9-1-1 tiene el efecto de cero deudas pendientes, no préstamos con ninguna institución financiera, ni ningún otro compromiso ineludible, cumpliendo cabalmente con las medidas de control establecidas por nuestro Honorable Gobernador Luis G. Fortuño.

Es meritorio señalar que este Presupuesto Recomendado para el próximo año fiscal 2011-2012, atiende con certeza las proyecciones económicas para a su vez tener en cuenta las prioridades de seguridad pública tan importante para nuestra población 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 reconociendo como un elemento de gran impacto la calidad de vida que goza el pueblo es la confianza que tiene en la diligencia en la cual el gobierno atiende sus pedidos de auxilios en casos de emergencias personales, lo cual es crucial en nuestra transformación social. Por lo que estamos confiados en que aceptarán y endosarán el presupuesto presentado del Sistema de Emergencias 9-1-1 para este próximo año fiscal 2011-2012 a base de los ingresos proyectados.

Agradecemos la oportunidad que nos brinda esta Honorable Comisión de Hacienda del Senado de Puerto Rico de presentar nuestro Presupuesto Propuesto y estamos a vuestra disposición para contestar cualquier pregunta que tengan a bien hacer.

Atentamente,


Manuel González Azcuy
Director Ejecutivo