



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

HON. LUÍS G. FORTUÑO BURSET
GOBERNADOR

Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1
EMERGENCIA
9-1-1
...por la seguridad de Puerto Rico

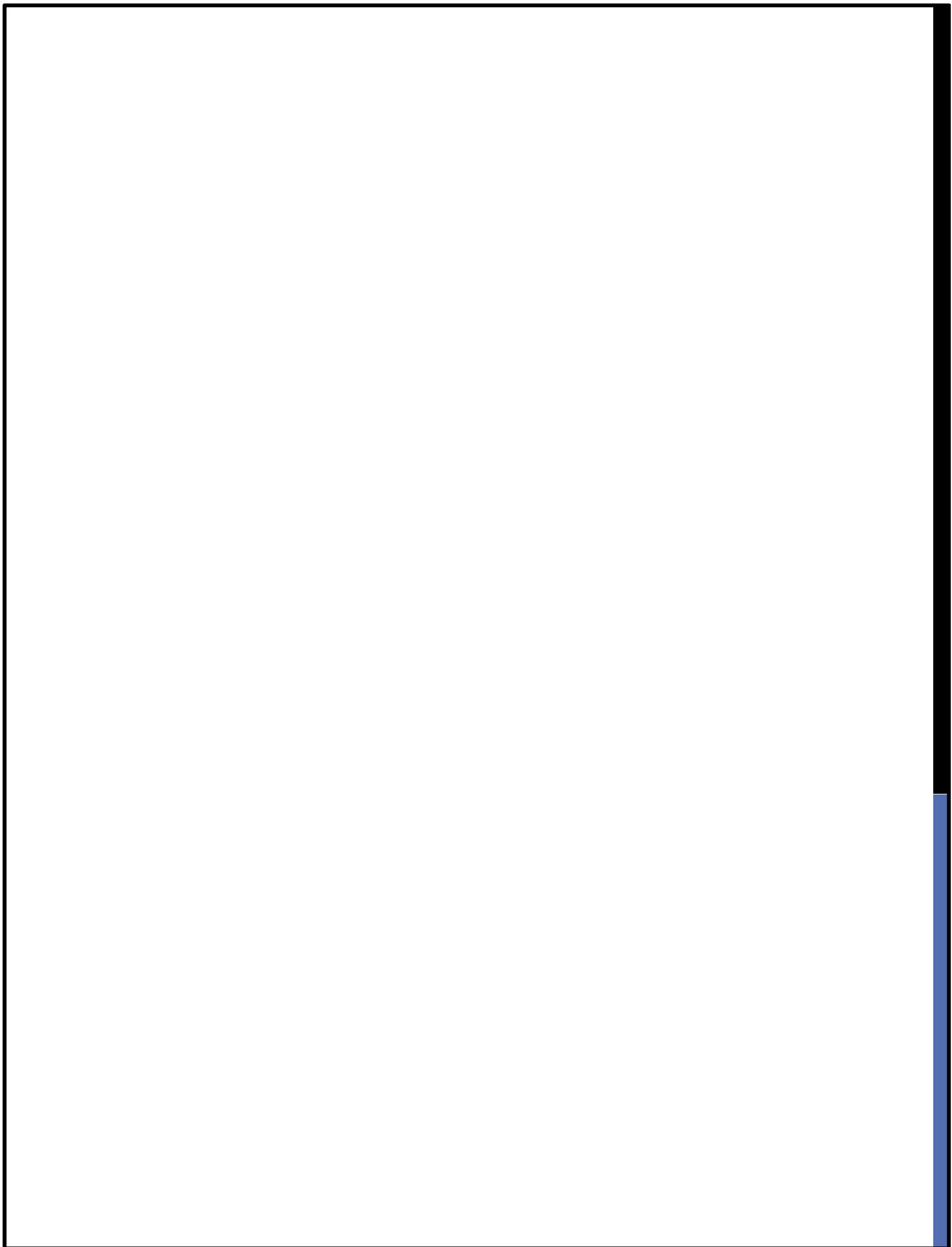
MANUEL GONZÁLEZ AZCUY
DIRECTOR EJECUTIVO

Informe Anual 2010-2011

AÑO FISCAL 2010-2011



Emitido por disposición del Artículo 3 de la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según emendada.



MIEMBROS DE LA JUNTA DE GOBIERNO

Al 30 de junio de 2011

Sr. José Figueroa Sancha

Presidente

Sr. Heriberto Saurí Santiago

Secretario

Sra. Carmen Rodríguez Díaz

Miembro ex officio

Ing. Manuel Rolón Marrero

Representante del Interés Público

TABLA DE CONTENIDO

Fases de Comunicaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1	1
Sistema de Emergencias 9-1-1, Componentes y Fases Operacionales.....	2
Principios Básicos del Sistema de Emergencias 9-1-1 de Puerto Rico	3
Descripción de los Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1 (PSAPs)	4
Coordinación con Otros Organismos Gubernamentales Estatales y Federales.....	5
Ruta de la Llamada 9-1-1	6
estadísticas de llamadas 9-1-1	7
Volumen de Llamadas 9-1-1	7
Volumen de Llamadas por hora	7
Volumen de incidentes.....	7
Volumen de Incidentes Por Mes.....	9
Volumen de Incidentes Por Día.....	10
Incidentes de Emergencia Por Mes.....	11
Incidentes De Emergencia Por Día	12
Transferencias a las Agencias De Respuesta	15
Distribución mensual de transferencias.....	15
Transferencias Por Agencia de Respuesta Por Mes.....	17
Reloj de las Transferencias.....	18
No emergencias	19
Incidentes de No Emergencia Por Día.....	19
Incidentes de No Emergencia Por Categoría	20
Incidentes de No Emergencia Por Mes	21

Sinopsis Del Estado De Situación De Los Asuntos Fiscales	23
Detalle de los Ingresos Presupuestados del Sistema de Emergencias 9-1-1	24
Presupuesto del Sistema de Emergencias 9-1-1.....	26
Fondos Distribuidos a las Agencias de Respuesta	26
Auditoría de los Estados Financieros	30
Informe de Logros	31
Integración de Programas de Emergencias Médicas Municipales.....	31
Reorganización del Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1	34
Programa de Comunicación y Educación Pública (PROCEP)	35
Proyecto de actualización de la plataforma 9-1-1.....	38
Programa Federal “E911 Grant”	38
Participación en el Grupo Focal “National Assessment Guidelines Workgroup (NAGWG)”.....	39
Proyecciones 2011-2012.....	40
Integración de Programas de Emergencias Médicas Municipales.....	40
Restructuración organizacional.....	40
Programa de Comunicación y Educación Pública (PROCEP)	41
Proyecto de actualización de la plataforma 9-1-1.....	41
Programa Federal “E911 Grant”	41
Participación en el Grupo Focal “National Assessment Guidelines Workgroup (NAGWG)”.....	42
Lanzamiento del “3-1-1: Línea de Servicios del Gobierno al Ciudadano”	42

MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO

En el Sistema de Emergencias 9-1-1 tenemos el compromiso del bienestar y la seguridad del pueblo puertorriqueño. Nuestra misión y razón de existir es reducir el tiempo que les toma a los ciudadanos en comunicarse con las agencias de seguridad pública para salvar vidas y proteger la propiedad de nuestros constituyentes y ciudadanos, en el menor tiempo posible.

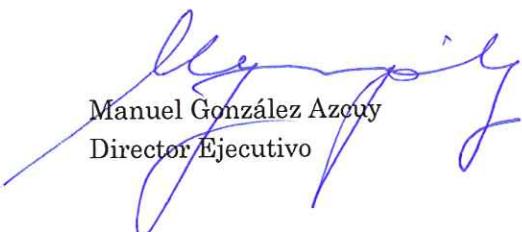
Este año 2010-2011 ha sido uno significativo para la agencia, caracterizado por un nuevo enfoque organizacional. Nos hemos dado a la tarea de evaluar cada área de trabajo, los servicios que brindan, los procesos y procedimientos que utilizan, la capacitación del personal y la integración entre diferentes departamentos. Esto, con el interés de convertir al Sistema 9-1-1 en una agencia ágil, eficiente, y a tono con las tendencias nacionales y mundiales de este tipo de servicio que se le sirve al ciudadano. Puntualmente comenzamos con la reorganización y reestructuración del Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1, el área neurálgica de nuestra organización. Aquí se reevaluaron volúmenes de llamadas por hora, día, semana y mes, con el objetivo de asignar recursos correctamente y ser aún más eficientes en nuestro servicio al ciudadano, identificando las áreas de prioridad y elaborando un plan de trabajo que nos ayudó a maximizar nuestro servicio. Como parte de dicho plan, se identificaron los asuntos más apremiantes pendientes y relevantes para mejorar el servicio y reducir el tiempo de respuesta, los cuales segmentamos en las siguientes áreas principales: continuidad y fortalecimiento del Plan de Integración de Municipios, expansión en alcance al programa de educación, el cambio a la nueva plataforma tecnológica 9-1-1, alianzas o acuerdos con otras entidades, la reorganización del centro de llamadas 9-1-1 y diseño y desarrollo del centro 3-1-1, el cual se conocerá como 3-1-1: Línea de Servicios del Gobierno al Ciudadano.

Asimismo, este año tuvimos un incremento en la cantidad de llamadas que recibió el Sistema 9-1-1, a un promedio de 9,000 llamadas diarias, de las cuales un por ciento muy alto no constituyeron una emergencia en donde la vida o propiedad estuvieran en inminente peligro. Para disminuir el porcentaje de llamadas de no emergencias, continuamos llevando el mensaje a la población, de la importancia de la buena utilización de la línea 9-1-1 de una manera más directa y eficaz. Llevamos a cabo actividades y esfuerzos educativos, como la Casa Abierta 2011, para concienciar a la ciudadanía sobre la importancia de hacer buen uso de la línea 9-1-1. En adición, participamos de varias actividades como el Caza Huracanes, la Convención de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres, la Convención del Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico y el Tour por la Montaña con el Gobernador de Puerto Rico, entre otras. También, estaremos próximamente lanzando una campaña publicitaria en los medios de comunicación de manera puntual para alcanzar la atención de otros grupos demográficos e incrementar la conciencia de la importancia del buen uso de la línea 9-1-1.

Al mismo tiempo, este año continuamos el proceso de cambio a la nueva plataforma del 9-1-1 con la cual se alienará al Sistema 9-1-1 hacia tecnologías de comunicación más avanzada y utilizadas por los ciudadanos, lo que nos permitirá en un futuro cercano recibir mensajes de texto, fotos y video para atender las llamadas de emergencias con mayor agilidad y efectividad. Una vez completada la actualización en los centros 9-1-1, Puerto Rico será de los primeros estados de la Nación Americana en contar con dicha tecnología, lo que ciertamente representa un logro para nuestra agencia.

Con el objetivo de reducir significativamente el volumen de llamadas de no emergencia y simultáneamente contribuir con la infraestructura de servicios del gobierno a sus ciudadanos, hemos comenzado un proyecto único; “3-1-1: Línea de Servicios del Gobierno al Ciudadano” que contribuirá de manera significativa a reducir aquellas llamadas de urgencias del ciudadano y otros servicios que no representan una amenaza a la vida o propiedad de una persona. De igual forma esta iniciativa servirá para brindar apoyo a las agencias de gobierno integradas al sistema a responder de manera más efectiva, eficiente y rápida a las emergencias del ciudadano.

Nuestra misión en el Sistema de Emergencias 9-1-1 continuará siendo salvaguardar la vida y la propiedad de todos los puertorriqueños. Sin duda alguna, los distintos proyectos que hemos trabajado y que continuamos desarrollando redundarán en beneficios para el pueblo puertorriqueño.



Manuel González Azcuy
Director Ejecutivo

1 de diciembre de 2011

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Misión

Reducir el tiempo que le toma a los(as) ciudadanos(as) en comunicarse con las agencias de seguridad pública o agencias de respuesta para ponerlas en conocimiento inmediato de las emergencias ciudadanas a su cargo, para que dichas agencias envíen sus recursos autorizados a atenderlas.

Visión

Mantener disponible, para uso de toda persona en Puerto Rico, un número telefónico único, fácil de recordar y de acceder, que le sirva a la persona que cuente con comunicación de voz y/o data, la cual tenga señal y/o acceso a la línea 9-1-1; de medio rápido y eficiente para solicitar pronta asistencia en casos de emergencias, desde cualquier parte del país, en cualquier momento.

Base Legal

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” o “Ley de Llamadas 9-1-1,” es la ley orgánica de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.

El Reglamento Núm. 5303, conocido como el Reglamento de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, aprobado el 11 de septiembre de 1995, según enmendado, así como el Cuerpo Reglamentario Administrativo del Servicio 9-1-1, se adoptan en virtud de la Ley Núm. 144, supra.

FASES DE COMUNICACIONES DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1



SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1, COMPONENTES Y FASES OPERACIONALES

El Sistema de Emergencias 9-1-1 de Puerto Rico consiste de servicios coordinados entre organismos gubernamentales de seguridad y protección pública. El mismo está integrado por una red de agencias estatales, municipales y federales que laboran en forma coordinada para responder a las emergencias reportadas a través del número 9-1-1.

Nuestro Sistema de Emergencias 9-1-1 es el primer eslabón y punto de entrada a las agencias de seguridad pública para todas las emergencias que se reportan desde cualquier parte del territorio de Puerto Rico, usando el número 9-1-1. Para cumplir con esta vital función, el Sistema de Emergencias 9-1-1 administra los Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1 o “Public Safety Answering Points” (PSAP’s), como se conocen en inglés, los cuales reciben, filtran, clasifican y transfieren las llamadas de emergencias 9-1-1 a dichas agencias.

Las agencias de seguridad pública o de respuesta primaria del Sistema de Emergencias 9-1-1 de Puerto Rico son:

- la Policía de Puerto Rico,
- la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (AEMEAD),
- el Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico,
- el Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico,
- el Programa de Emergencias Sociales de la Administración de Familias y Niños (ADFAN) del Departamento de la Familia,
- los Programas de Emergencias Médicas de los municipios de Bayamón y Guaynabo, adscritos al Sistema de Emergencias 9-1-1 desde sus inicios en el 1995,
- los Programas de Emergencias Médicas de los municipios de Cataño, Morovis, Ciales, Florida, Corozal, Toa Alta, Dorado, Toa Baja, Naranjito y Vega Alta adscritos al Sistema de Emergencias 9-1-1 desde el 1 de julio de 2009,
- el Programa de Emergencias Médicas del municipio de San Juan adscrito al Sistema de Emergencias 9-1-1 desde el 1 de agosto de 2009 y
- los Programas de Emergencias Médicas de los municipios de Arroyo, Ceiba, Cidra, Guayama, Guayanilla, Gurabo, Hatillo, Ponce, Quebradillas, San Lorenzo, Santa Isabel, Vega Baja y Yauco adscritos desde el 1 de julio de 2010.

Las agencias de seguridad pública o agencias de respuesta, a las cuales los Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1 activan al transferirle las llamadas de emergencias, tienen la responsabilidad de tomar control sobre las emergencias y acudir con los recursos autorizados por ellos al lugar de las emergencias para brindar los servicios necesarios para atenderlas. La atención de las emergencias, al acudir al lugar del incidente en respuesta a la llamada a través de la línea 9-1-1, es responsabilidad de las agencias de respuesta. Dichas agencias tienen, entre otras responsabilidades, la responsabilidad de responder con diligencia a la emergencia, mantener y evaluar su logística y ejecutorias operacionales bajo sus respectivos(as) Jefes(as) de Agencia.

Principios Básicos del Sistema de Emergencias 9-1-1 de Puerto Rico

Desde la Perspectiva del Servicio 9-1-1

- Que en el moderno mundo de la tecnología, las comunicaciones producen instantaneidad virtual de acceso al servicio de emergencias, en todo momento, por parte de la persona que se confronta con una emergencia, en cualquier lugar de Puerto Rico y accede a la línea 9-1-1.
- Que para brindar el servicio de comunicaciones de emergencias, los Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1 cuentan, las 24 horas, los siete días de la semana, los 365 días del año, con personal Telecomunicador y Supervisor capacitado, y que se continúa capacitando y adiestrando.
- Que el Sistema de Emergencias 9-1-1 cuenta con un eficiente y moderno sistema de comunicaciones de emergencias para brindar este servicio a la ciudadanía.
- Que el Sistema de Emergencias 9-1-1 garantiza un mantenimiento y desarrollo constante y recurrente de su sistema tecnológico 9-1-1, para que éste opere eficientemente y responda a las necesidades de nuestros(as) conciudadanos(as). Actualmente, se visualiza la tecnología “Nueva Generación 9-1-1 (Next Generation 9-1-1)”, para la cual estamos actualizando nuestros sistemas.

Desde la Perspectiva de las Agencias de Respuesta

- Que las agencias de respuesta cuentan con despachos y recursos que operan, bajo la administración y dirección de sus respectivos Jefes de Agencia, con similares criterios a los del Servicio 9-1-1, entre otros internos, según la particularidad y logística de cada agencia, para contestar las llamadas transferidas por los Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1, y sobre todo, para atender las emergencias con inmediatez y de forma eficiente y efectiva, a través de sus recursos autorizados.

DESCRIPCIÓN DE LOS CENTROS DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS 9-1-1 (PSAPS)

Para cumplir con las disposiciones de “Wireless Communications and Public Safety Act of 1999” (PUBLIC LAW 106-81-October 26), en el año 2004 el Sistema de Emergencias 9-1-1 implantó un sistema “Enhanced 911” (E911) para Puerto Rico, con recursos y sistemas tecnológicos para la recepción y canalización de llamadas de emergencias 9-1-1.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 de Puerto Rico consta actualmente de dos (2) Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1 o PSAP's, el “Main PSAP” y el “Backup PSAP”, los cuales tienen la capacidad de ubicar en mapas digitales las llamadas que se originan desde teléfonos celulares, cumpliendo así con las disposiciones de la referida ley.

Cada PSAP es independiente en su infraestructura de equipo, programación, personal y comunicaciones. Ambos trabajan en forma paralela sirviendo a la misma área geográfica. El área geográfica servida consiste en los 78 Municipios de Puerto Rico y el área marítima circundante. La población servida sobrepasa los 4 millones de habitantes, incluyendo la población flotante (turistas).

La plataforma tecnológica implantada consiste de 3 módulos integrados: el de telefonía “Power911”, el de mapas digitales “PowerMAP” y el de reportes “PowerMIS”. Esta plataforma, además de permitir la integración “virtual” con las agencias de respuesta, permite:

- Implementar tecnologías de CAD, AVL y MDT con las Agencias de Respuesta
- Utilizar un mapa digital de Puerto Rico
- Generar todo tipo de estadística
- Crecimiento futuro, sin la necesidad de cambiar la infraestructura tecnológica que se ha implantando

El Main PSAP cuenta con 24 posiciones hábiles para recibir y canalizar las llamadas 9-1-1 y el cual opera las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año. El Main PSAP tiene los elementos de redundancia en computación, comunicaciones y electricidad, requeridos por este tipo de agencia de seguridad, para garantizar el servicio continuo e ininterrumpido a los ciudadanos, aún en situaciones adversas creadas, tanto por la Naturaleza como por el Hombre.

Puerto Rico cuenta con un segundo PSAP o centro alterno conocido como “BackUp PSAP”. El mismo es parte del plan de contingencia de la Agencia, ya que provee de redundancia física a las facilidades de la Agencia. Cuenta con 10 posiciones de Telecomunicadores y es independiente en infraestructura de equipo, programación y comunicaciones del “Main PSAP”, lo cual le permite operar simultáneamente al “Main PSAP” o totalmente independiente al mismo.

Como parte del proyecto actualización estamos implementando un nuevo centro de recepción de llamadas 9-1-1 en las oficinas centrales de la Agencia Estatal de Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (AEMEAD). Este nuevo centro contará con 20 posiciones, cantidad suficiente para manejar todas las llamadas 9-1-1 reportadas en Puerto Rico. El mismo se conocerá como Hato Rey PSAP.

COORDINACIÓN CON OTROS ORGANISMOS GUBERNAMENTALES ESTATALES Y FEDERALES

Los Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1 coordinan la atención de emergencias con otros organismos gubernamentales estatales, municipales y federales, dependiendo del tipo de emergencias reportadas. Entre estos, se encuentran, la Junta de Calidad Ambiental, la Guardia Costanera, los Tribunales de Justicia Criminal y el FBI, entre otros.

RUTA DE LA LLAMADA 9-1-1



ESTADISTICAS DE LLAMADAS 9-1-1

VOLUMEN DE LLAMADAS 9-1-1

Volumen de Llamadas por hora

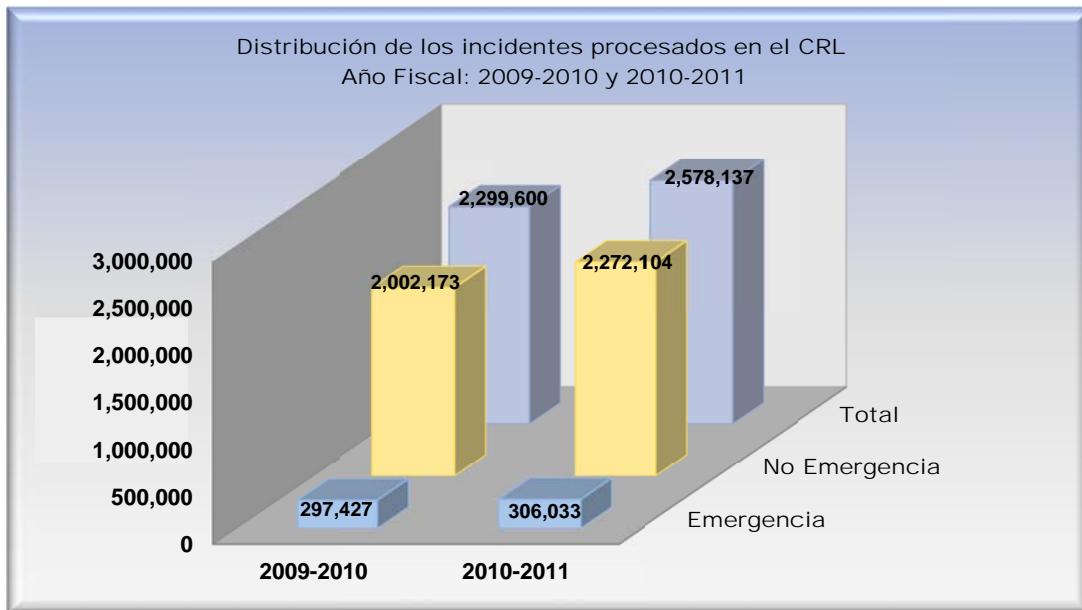


Los Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1 (CRL) reciben el 42.8 % de las llamadas de 2:00PM-8:00PM. Este volumen desciende a la 1:00PM, 4:00PM y de 6:00PM-4:00AM. La cantidad menor de llamadas se registra a las 4:00AM y la mayor a las 5:00PM. El aumento mayor de una hora a otra se presenta a las 7:00 AM. El descenso mayor de una hora a otra se presenta a las 11:00 PM. El ascenso de las llamadas es mayor de 6:00AM-11:00AM y éstas se reducen con mayor rapidez de 9:00PM-2:00AM.

Volumen de incidentes

El total de incidentes que el CRL procesó en el AF 2009-2010 fue 2,299,600 y dicha cifra aumentó a 2,578,137 en el AF 2010-2011. Se registró un ascenso de 278,537 incidentes (12.1%). Este fue resultado de que tanto las emergencias, pero sobretodo las no emergencias del AF 2010-2011 sobre pasaron las del AF 2009-2010. Las no emergencias registraron 269,931 incidentes más y las emergencias 8,606. La tasa de cambio de las no emergencias y las emergencias con respecto al AF 2009-2010 fue de 13.5% y 2.9% respectivamente.

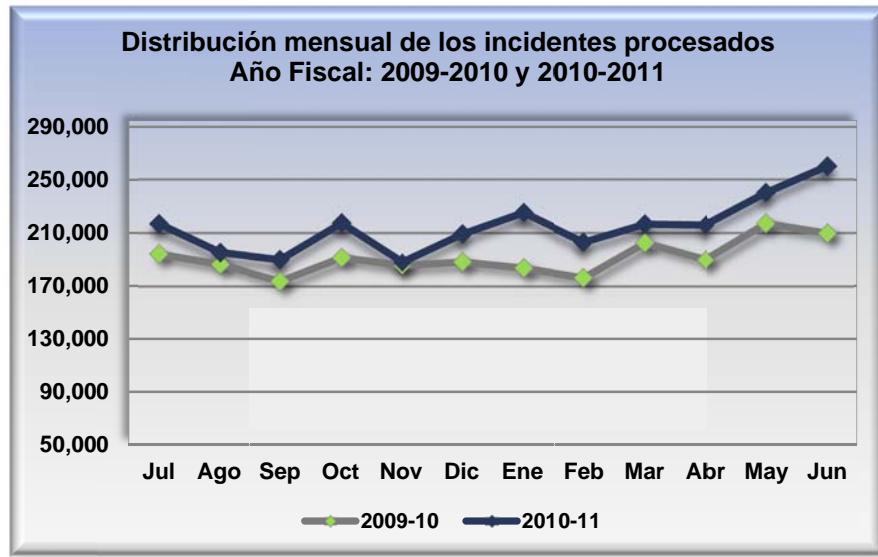
Las no emergencias representaron el 87.07% de los incidentes procesados en el AF 2009-2010 y aumenta a 88.13% en el AF 2010-2011. Las emergencias revelaron lo opuesto: 12.9% de lo procesado en el AF 2009-2010 y desciende a 11.8% en el AF 2010-2011.



La tabla siguiente desglosa el aumento de la media aritmética para el total de incidentes procesados de las emergencias y no emergencias durante el AF 2010-2011.

	Total de Incidentes		Emergencias		No Emergencias	
	2009-10	2010-11	2009-10	2010-11	2009-10	2010-11
Mensual	191,633	214,845	166,848	189,342	24,786	25,503
Diaria	6,300	7,063	5,485	6,225	815	838
Hora	263	294	229	259	34	35

Volumen de Incidentes Por Mes



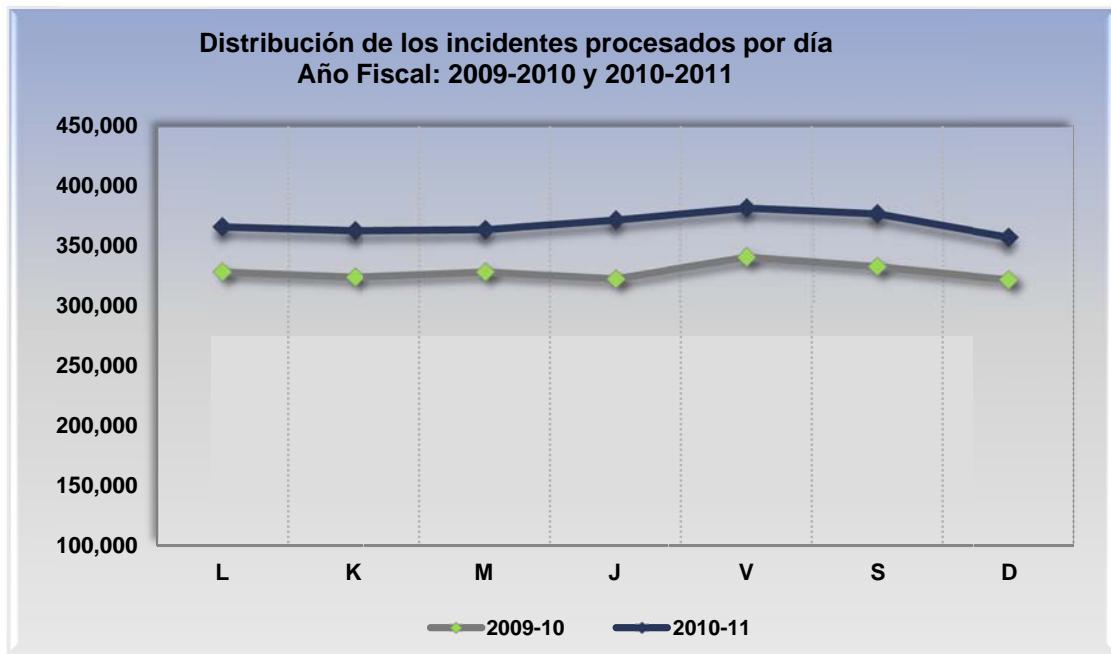
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
2009-10	194,277	186,466	173,807	191,588	185,637	188,355	183,743	176,421	202,601	189,799	217,188	209,718
2010-11	216,872	195,449	190,046	217,471	187,883	209,244	225,248	203,119	216,614	215,947	240,225	260,019

El total de incidentes de julio 2010 a junio 2011 fue mayor al de julio 2009 a junio 2010 (tendencia de las no emergencias). Las no emergencias registran el ascenso mayor, con relación al AF 2009-2010. Junio 2011 reveló el aumento mayor de incidentes procesados con respecto al AF 2009-2010 con una tasa de cambio de 24.0% (50,301 incidentes más que junio 2010). Las no emergencias registran el ascenso menor en noviembre 2010 con 2,246 incidentes más que noviembre 2009.

Septiembre registró la cifra **menor** de **incidentes procesados** del AF 2009-2010 mientras que en el AF 2010-2011 fue **noviembre**. Mayo contó con el número **mayor** de incidentes del AF 2009-2010 mientras que en el AF 2010-2011 fue **junio**.

El total de **incidentes procesados se reduce**, de un mes a otro, en ambos años, en cinco meses: **agosto, septiembre, noviembre, febrero y abril**. El total de incidentes **aumenta**, de un mes a otro, en ambos años, en cuatro meses: **octubre, diciembre, marzo y mayo** (tendencia de las no emergencias).

Volumen de Incidentes Por Día



	L	K	M	J	V	S	D
2009-10	328,502	324,120	328,495	322,715	340,810	333,036	321,922
2010-11	365,698	362,451	363,411	371,477	381,468	376,636	356,996

De lunes a domingo en el AF 2010-2011 se registran más incidentes que en el AF 2009-2010. Como las no emergencias, el jueves contó con el aumento mayor con respecto al AF 2009-2010 (48,762 casos más) y el miércoles con el ascenso menor (34,916 casos adicionales).

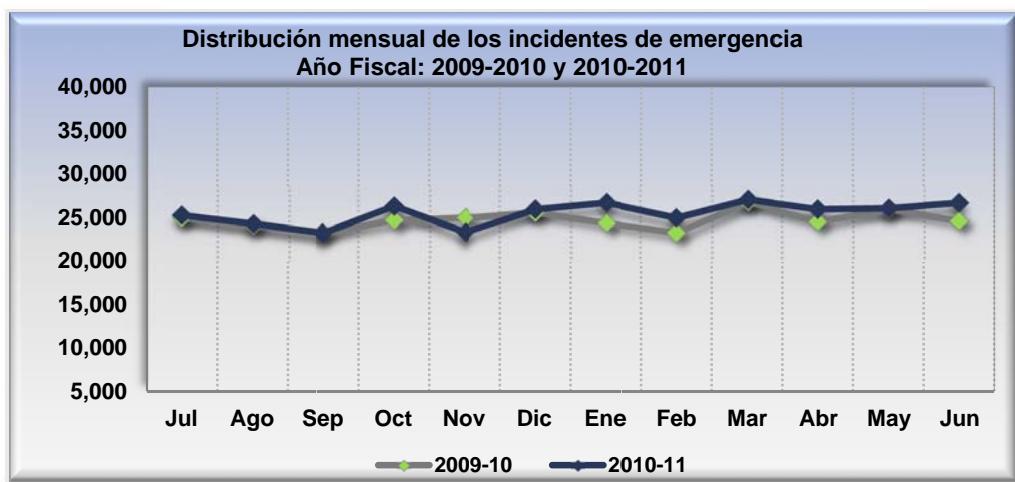
Al igual que las **no emergencias**, los dos años coinciden en que el total de incidentes **disminuye martes, sábado y domingo** mientras que **aumenta miércoles y viernes**. El aumento mayor de un día a otro, en ambos años, se registra de jueves a viernes.

Ambos años coinciden en que el **viernes** registra la cifra **mayor** de incidentes procesados y el **domingo** la **menor** (tendencia de las **no emergencias**).

El **día del año** con **mayor** número de incidentes pertenece a junio: miércoles 30 de junio 2010 (7,883 casos) y el **jueves 16 de junio 2011 (9,913 casos)**. En dichas fechas es cuando se registra la cifra de no emergencias más alta del año.

El **día del año** con la cantidad de incidentes **menor** fue el domingo 27 de diciembre 2009 (4,942 casos) en el AF 2009-2010 mientras que en el AF 2010-2011 fue el **jueves 9 de septiembre 2010 (2,535 casos)**. En dichas fechas es cuando se registra la cifra de no emergencias más baja del año.

Incidentes de Emergencia Por Mes



	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
2009-10	24,980	24,132	23,270	24,691	24,985	25,634	24,404	23,239	26,863	24,551	26,029	24,649
2010-11	25,260	24,281	23,189	26,320	23,294	26,003	26,747	25,019	27,095	25,997	26,102	26,726

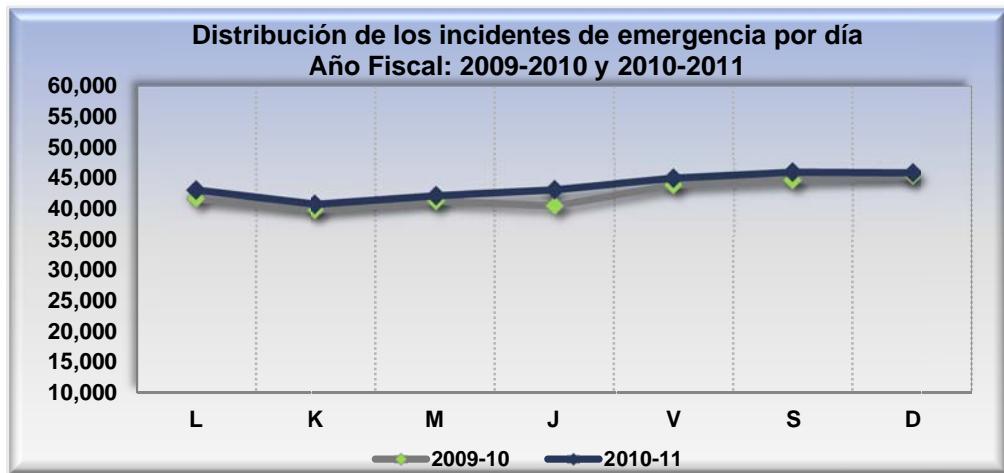
A diferencia de las no emergencias que mensualmente contaron con más casos que el AF 2009-2010, las **emergencias disminuyeron en septiembre y noviembre** del AF 2010-2011 con 81 y 1,691 casos menos respectivamente.

Enero registró el ascenso mayor con respecto al AF 2009-2010 con una tasa de cambio de 9.6% (2,343 emergencias más que enero 2009).

Marzo registró el número **mayor** de **emergencias** de ambos años fiscales. Febrero registró la **cantidad menor** del AF 2009-2010 mientras que en el AF 2010-2011 fue **septiembre**.

Las **emergencias disminuyen de un mes a otro**, en ambos años, en cuatro meses: **agosto, septiembre, febrero y abril**. Al igual que las no emergencias, las **emergencias aumentan de un mes a otro**, en ambos años, **en octubre, diciembre, marzo y mayo**.

Incidentes De Emergencia Por Día



	L	K	M	J	V	S	D
2009-10	41,697	39,850	41,310	40,512	43,904	44,705	45,449
2010-11	43,089	40,758	42,167	43,124	45,016	46,001	45,878

Al igual que las no emergencias, las emergencias de lunes a domingo en el AF 2010-2011 registran más casos que de lunes a domingo del AF 2009-2010. Como las no emergencias, el jueves contó con el aumento mayor con respecto al AF 2009-2010 (2,612 casos más).

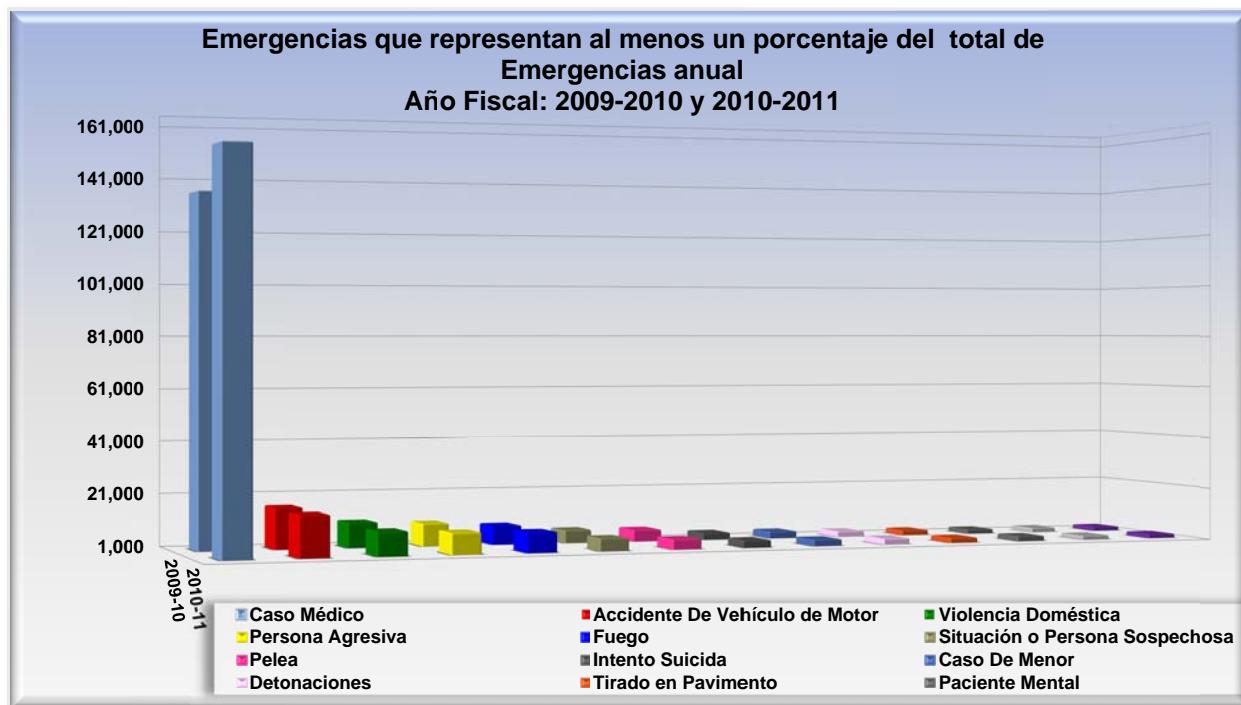
Los dos años coinciden en que el total de **emergencias disminuye** el **martes** mientras que **aumenta miércoles, viernes y sábado**.

El domingo registró el número de **emergencias mayor** del AF 2009-2010 mientras que en el AF 2010-2011 fue el **sábado**. El **martes** fue el día con **menor** cantidad de emergencias en ambos años.

El día del año con la cantidad de **emergencias mayor** fue el domingo 15 de noviembre 2009 (1,278 casos) en el AF 2009-2010 mientras que en el AF 2010-2011 fue el **lunes 30 de agosto 2010 (1,182 casos)**.

El día del año con la cantidad de **emergencias menor** fue el miércoles 19 de agosto 2009 (620 casos) en el AF 2009-2010 mientras que en el AF 2010-2011 fue el **jueves 9 de septiembre 2010 (297 casos)**.

La gráfica demuestra las catorce emergencias que representaron al menos un uno por ciento (1%) del total de emergencias anual (se excluyen las repetidas y los status de unidad). La suma de estas representa aproximadamente 85.0% del total de las setenta y dos (72) categorías de emergencias con al menos un caso durante el año.



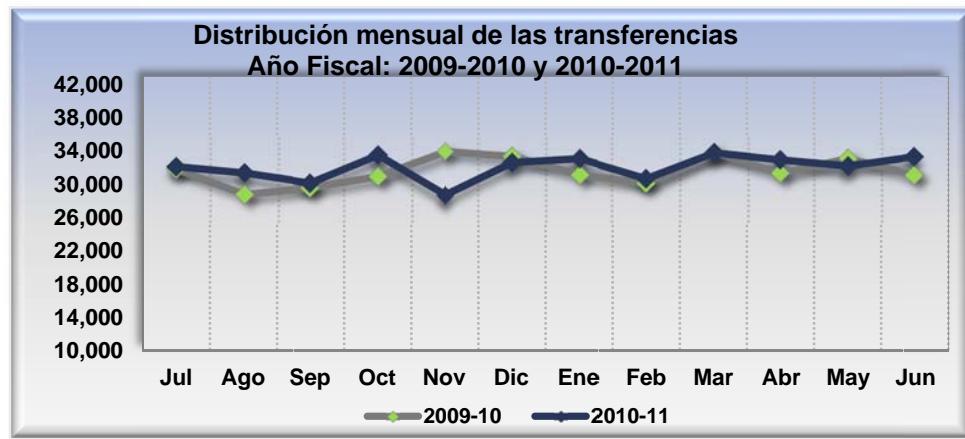
Emergencias	2009-2010		2010-2011		Tasa de cambio
Caso Médico	135,211	56.6%	151,052	59.2%	11.7%
Accidente De Vehículo de Motor	16,597	6.9%	16,667	6.5%	0.4%
Violencia Doméstica	10,587	4.4%	10,157	4.0%	-4.1%
Persona Agresiva	9,653	4.0%	9,113	3.6%	-5.6%
Fuego	8,252	3.5%	8,765	3.4%	6.2%
Situación o Persona Sospechosa	5,929	2.5%	5,832	2.3%	-1.6%
Pelea	5,510	2.3%	4,869	1.9%	-11.6%
Intento Suicida	3,696	1.55%	3,813	1.5%	3.2%
Caso De Menor	3,649	1.53%	3,512	1.4%	-3.8%
Detonaciones	3,139	1.3%	3,260	1.3%	3.9%
Tirado en Pavimento	2,927	1.2%	2,908	1.14%	-0.6%
Paciente Mental	2,710	1.13%	2,939	1.15%	8.5%
Agresión	2,685	1.12%	2,570	1.008%	-4.3%
Contemplando Suicidio	2,565	1.07%	2,564	1.005%	-0.04%

Caso Médico es la **emergencia más frecuente** en ambos años fiscales. Esta representó el 56.6% del total de las emergencias del AF 2009-2010 y aumentó a 59.2% en el AF 2010-2011. **Accidente de Vehículo de Motor** ocupó el **segundo lugar**, representó el 6.9% del total de las emergencias del AF 2009-2010 y disminuyó a 6.5% en el AF 2010-2011. Contemplando Suicidio ocupó el último lugar, representó el 1.07% del AF 2009-2010 y se redujo a 1.005% en el AF 2010-2011.

Seis categorías (6) registraron aumento en el AF 2010-2011 con relación al AF 2009-2010 mientras que ocho disminuyeron. El aumento mayor lo registró Caso Médico (15,841 casos adicionales). Pelea fue la categoría con la reducción mayor con 641 casos menos.

TRANSFERENCIAS A LAS AGENCIAS DE RESPUESTA

Distribución mensual de transferencias



	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
2009-10	31,840	28,825	29,611	30,968	33,944	33,361	31,159	30,174	33,848	31,354	33,106	31,108
2010-11	32,136	31,393	30,171	33,517	28,725	32,626	33,103	30,701	33,779	32,957	32,223	33,328

Se realizaron 379,298 transferencias en el AF 2009-2010 y 384,659 en el AF 2010-2011. El AF 2010-2011 registró 5,361 transferencias más.

Las **transferencias disminuyen en agosto, febrero y abril**, en ambos años. Lo contrario ocurre en **octubre y marzo**, donde, en ambos años, **aumentan**.

Noviembre registró el número de transferencias **mayor** del AF 2009-2010 mientras que en el AF 2010-2011 fue **marzo**. Agosto contó con la cantidad **menor** del AF 2009-2010 mientras que en el AF 2010-2011 fue **noviembre**.

Media	2009-2010	2010-2011
Mensual	31,608	32,055
Diaria	1,039	1,054
Hora	43	44

La tabla siguiente desglosa las transferencias que el personal del CRL realizó a las agencias de respuesta en ambos años fiscales. El AF 2010-2011 registró más transferencias que el AF 2009-2010 (tasa de cambio de 1.41%). Se integraron doce municipios al 9-1-1 en el AF 2010-2011 (de 20 aumentan a 32).

Agencias	2009-2010		2010-2011		Diferencia
Policía	142,749	37.8%	148,086	38.6%	5,337
CEMPR	143,939	38.1%	124,035	32.3%	-19,904
AEMEAD	25,210	6.7%	26,034	6.8%	824
EM-Bayamón	14,405	3.8%	15,034	3.9%	629
Cuerpo de Bomberos	14,343	3.8%	13,006	3.4%	-1,337
EM-San Juan	13,289	3.5%	15,453	4.0%	2,164
ADFAN	9,394	2.5%	9,419	2.5%	25
EM-Guayanabo	4,985	1.3%	5,124	1.3%	139
EM-Toa Baja	2,540	0.7%	3,224	0.8%	684
EM-Vega Alta	1,179	0.3%	1,212	0.3%	33
EM-Toa Alta	1,152	0.3%	1,085	0.3%	-67
EM-Cataño	1,122	0.3%	1,135	0.3%	13
EM-Dorado	964	0.3%	933	0.2%	-31
EM-Morovis	728	0.2%	939	0.2%	211
EM-Corozal	702	0.2%	711	0.2%	9
EM-Naranjito	667	0.2%	757	0.2%	90
EM-Ciales	500	0.1%	749	0.2%	249
EM-Florida	252	0.1%	223	0.1%	-29
EM-Cidra		0.0%	928	0.2%	928
EM-Ponce		0.0%	6,089	1.6%	6,089
EM-Vega Baja		0.0%	1,861	0.5%	1,861
EM-Hatillo		0.0%	1,690	0.4%	1,690
EM-Gurabo		0.0%	1,185	0.3%	1,185
EM-San Lorenzo		0.0%	1,169	0.3%	1,169
EM-Yauco		0.0%	1,020	0.3%	1,020
EM-Quebradilla		0.0%	658	0.2%	658
EM-Guayanilla		0.0%	644	0.2%	644
EM-Santa Isabel		0.0%	519	0.1%	519
EM-Ceiba		0.0%	467	0.1%	467
EM-Arroyo		0.0%	383	0.1%	383
TOTAL	378,120	100%	383,772	100%	5,651

El Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico (CEMPR) recibió el número de transferencias mayor en el AF 2009-2010, pero la Policía recibió el mayor número de transferencias en el AF 2010-2011. Las transferencias al CEMPR representaron 38.1% del total del AF 2009-2010 y 32.3% del AF 2010-2011. La Policía recibió el 37.8% del total de transferencias en el AF 2009-2010 y 38.6% en el AF 2010-2011. El tercer puesto es de AEMEAD con 6.7% del total del AF 2009-2010 y 6.8% del AF 2010-2011. ADFAN ocupó el séptimo lugar en ambos años con 2.5% del total transferido anualmente. Las transferencias al CEMPR y a la Policía suman 75.8% del total transferido en el AF 2009-2010 y 70.9% del AF 2010-2011.

Las agencias de respuesta que registraron reducción en el AF 2010-2011 con respecto al AF 2009-2010 son CEMPR (-19,904), el Cuerpo de Bomberos (-1,337), EM-Toa Alta (-67), EM-Dorado (-31) y EM-Florida (-29). La Policía registró el ascenso mayor con 5,337 casos más que el AF 2009-2010.

De los municipios que se integraron al 9-1-1 en el AF 2010-2011, EM-Ponce fue el que contó con la cifra mayor (6,089) mientras que EM-Arroyo la menor (383).

Transferencias Por Agencia de Respuesta Por Mes

La siguiente tabla desglosa el cambio mensual del número de transferencias para cada agencia de respuesta del AF 2010-2011 con relación al AF 2009-2010 (se excluyen las agencias que se integran al 9-1-1 en el AF 2010-2011).

	2010						2011							
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun		
CEMPR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11 91.7%	1 8.3%
POLICIA					-	-		-	-	-	-	-	5 41.7%	7 58.3%
AEMEAD					-	-						-	4 33.3%	8 66.7%
BOMBEROS	-			-	-	-		-	-	-	-	-	9 75.0%	3 25.0%
EM-BAYAMON	-							-	-				3 25.0%	9 75.0%
ADFAN					-	-					-	-	4 33.3%	8 66.7%
EM-GUAYNABO	-	-	-	-				-					6 50.0%	6 50.0%
EM-CATAÑO	-	-	-	-			-						5 41.7%	7 58.3%
EM-CIALES	-	-	-										2 16.7%	10 83.3%
EM-COROZAL	-	-	-	-	-	-	-						8 66.7%	4 33.3%
EM-DORADO	-	-	-	-	-	-	-						7 58.3%	5 41.7%
EM-FLORIDA	-	-			-		-	-	-				8 66.7%	4 33.3%
EM-MOROVIS	-		-		-								3 25.0%	9 75.0%
EM-NARANJITO	-	-	-					-	-				5 41.7%	7 58.3%
EM-SAN JUAN					-								2 16.7%	10 83.3%
EM-TOA ALTA	-	-	-	-	-	-	-						8 66.7%	4 33.3%
EM-TOA BAJA			-		-			-					3 25.0%	9 75.0%
EM-VEGA ALTA	-	-	-		-								4 33.3%	8 66.7%
	11	11	12	8	14	9	7	11	8	5	8	4		
	57.9%	57.9%	63.2%	42.1%	73.7%	47.4%	36.8%	57.9%	42.1%	26.3%	42.1%	21.1%		
	8	8	7	11	5	10	12	8	11	14	11	15		
	42.1%	42.1%	36.8%	57.9%	26.3%	52.6%	63.2%	42.1%	57.9%	73.7%	57.9%	78.9%		

Todas las agencias de respuesta tuvieron al menos dos meses con descenso de las transferencias en el AF 2010-2011 con respecto al año anterior. CEMPR es la agencia con la de mayor cantidad de meses con reducción (11 de 12). Noviembre 2010 es el mes cuando el 73.7% de éstas registran reducción, le sigue septiembre con el 63.2% de las agencias.

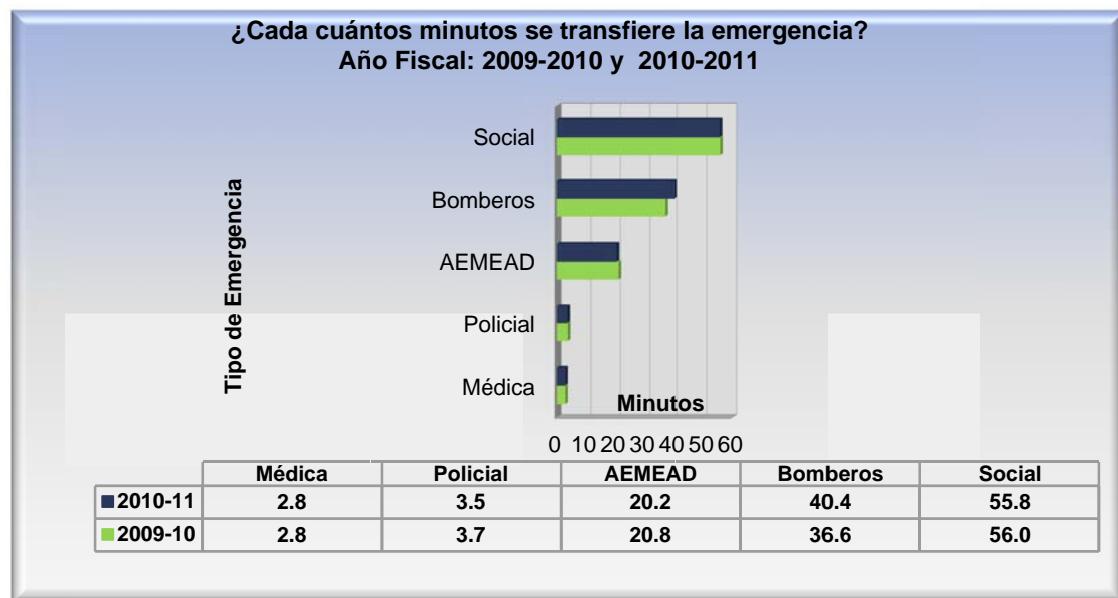
El 78.9% de las agencias revelan aumento en junio 2011 le sigue abril 2011 donde el 73.7% contó con más transferencias que el año anterior. EM-San Juan y EM-Ciales registraron el mayor número de meses con aumento con respecto al AF 2010-2011 (10 de 12).

El ascenso mayor del AF 2010-2011 fue de 3,407 transferencias adicionales que lo registró la Policía en agosto 2010. El descenso mayor del AF 2010-2011 fue de 3,412 transferencias menos que lo registró CEMPR en noviembre 2010.

Reloj de las Transferencias

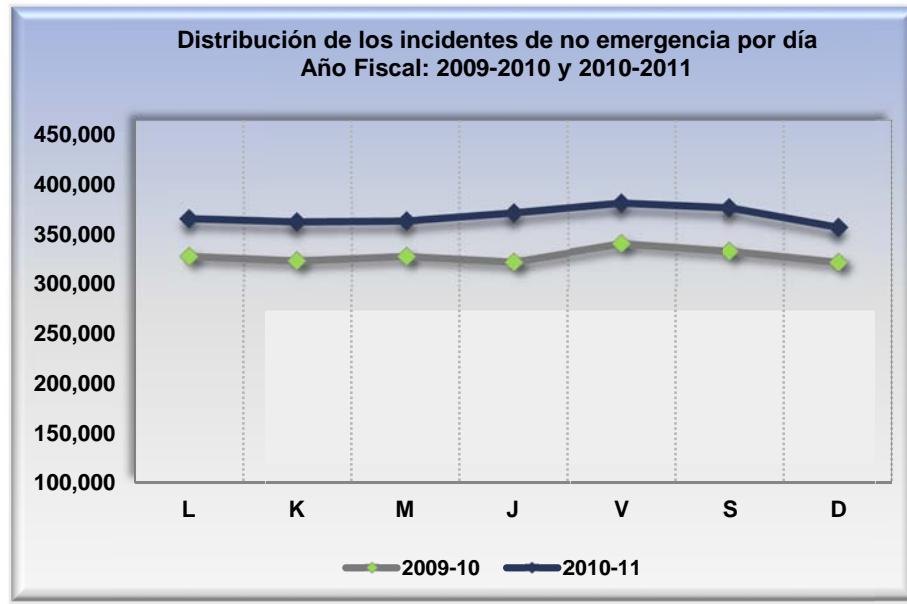
Al analizar el promedio diario de las transferencias del AF 2010-2011, en términos de cada cuanto tiempo se realiza cada una de estas en el Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1, el resultado es el siguiente: una emergencia médica cada 3 minutos, policial cada 4 minutos, de manejo de emergencias y administración de desastres cada 20 minutos, la relacionada con servicios de bomberos cada 40 minutos y una emergencia social cada 56 minutos. La emergencia médica es la más frecuente y la de las agencias de apoyo la menos probable.

Como se observa en la gráfica, si excluimos a las agencias de apoyo que sobrepasan la hora de activación, la transferencia es un poco más frecuente para la emergencia atendida por la Policía, AEMEAD y Social en el AF 2010-2011. Lo opuesto ocurre para el Cuerpo de Bomberos. La emergencia médica no reveló cambios en el AF 2010-2011 con relación al AF 2009-2010.



NO EMERGENCIAS

Incidentes de No Emergencia Por Día



	L	K	M	J	V	S	D
2009-10	286,805	284,270	287,185	282,203	296,906	288,331	276,473
2010-11	322,609	321,693	321,244	328,353	336,452	330,635	311,118

De lunes a domingo en el AF 2010-2011 se registran más no emergencias que de lunes a domingo del AF 2009-2010. El jueves contó con el aumento mayor con respecto al AF 2009-2010 (46,150 casos más). El miércoles registró el ascenso menor con 34,059 casos adicionales.

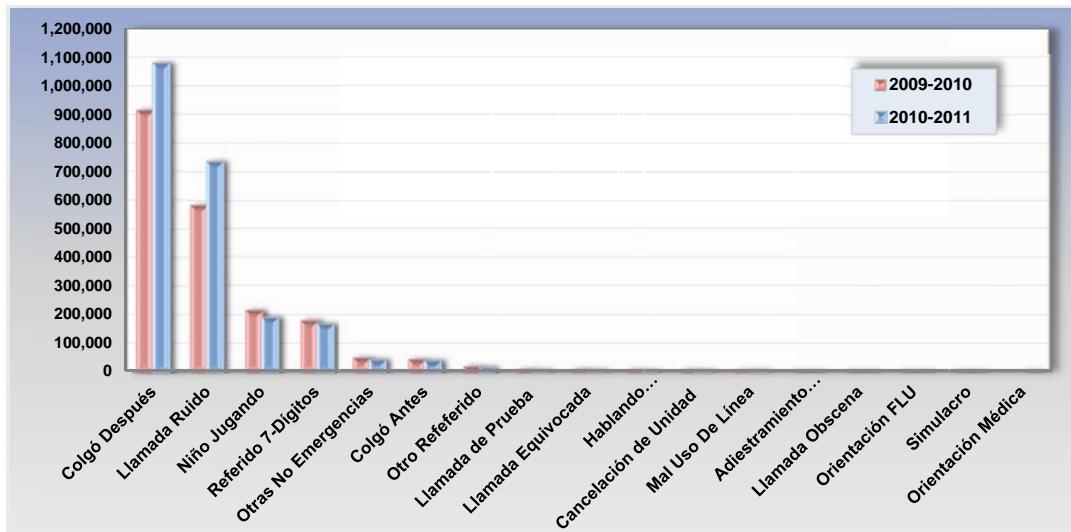
Los dos años coinciden en que el total de **no emergencias disminuye martes, sábado y domingo** mientras que **aumenta el viernes**. El aumento mayor de un día a otro, en ambos años, se registra de jueves a viernes.

Ambos años coinciden en que el **viernes** registra la cifra **mayor** de **no emergencias** mientras que la **menor** el **domingo**.

El día del año con **mayor** número de **no emergencias** pertenece a junio: miércoles 30 de junio 2010 (7,104 casos) y el **jueves 16 de junio 2011 (9,123 casos)**.

El día del año con **menor** cantidad de **no emergencias** fue el domingo 27 de diciembre 2009 (4,015 casos) en el AF 2009-2010 mientras que en el AF 2010-2011 fue el **jueves 9 de septiembre 2010 (2,238 casos)**.

Incidentes de No Emergencia Por Categoría



Al evaluar las diecisiete categorías de no emergencias encontramos que **Colgó Despues es la más frecuente**. Representó el 45.5% de las no emergencias del AF 2009-2010 y 47.4% del total del AF 2010-2011. Orientación Médica se creó en mayo 2011 de manera que Simulacro fue la no emergencia menos frecuente del AF 2009-2010 y Orientación FLU (AH1N1) la del AF 2010-2011.

Colgó Despues y Llamada Ruido son las primeras dos categorías de mayor frecuencia en ambos años fiscales. La suma de estas representa el 74.5% del total de las no emergencias del AF 2009-2010 y 79.8% del total del AF 2010-2011.

Once de las categorías (64.7%) representaron en ambos años, menos del 0.7% del total de no emergencias anual: Otro Referido, Llamada de Prueba, Llamada Equivocada, Hablando Incoherencias, Cancelación De Unidad, Mal Uso de Línea, Adiestramiento a Telecommunicador, Llamada Obscena, Orientación FLU (AH1N1), Simulacro y Orientación Médica.

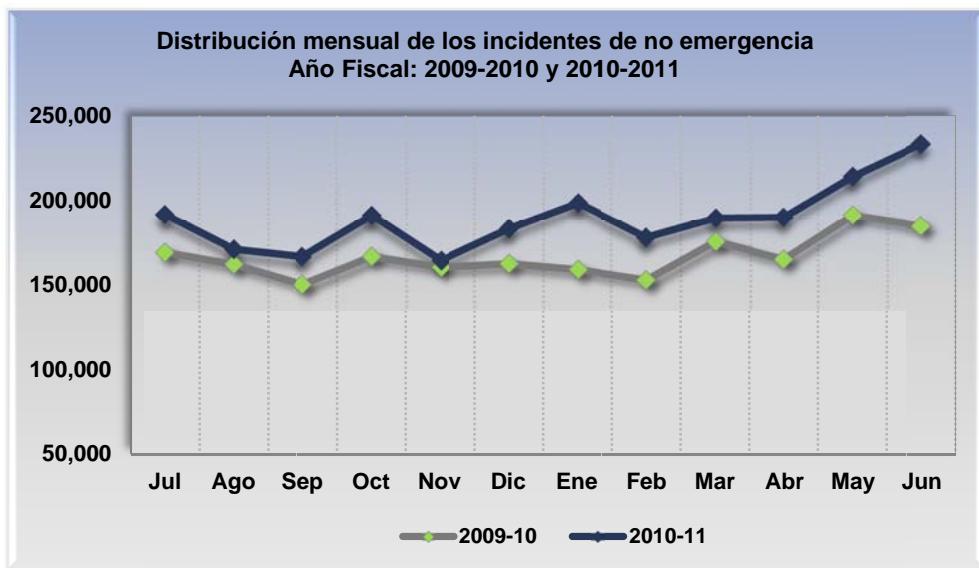
No Emergencias	2009-2010		2010-2011		Tasa de cambio
Colgó Después	911,696	45.5%	1,077,487	47.4%	18.2%
Llamada Ruido	579,979	29.0%	734,523	32.3%	26.6%
Niño Jugando	212,662	10.6%	188,956	8.3%	-11.1%
Referido 7-Dígitos	176,470	8.8%	165,300	7.3%	-6.3%
Otra No Emergencia	45,852	2.3%	40,064	1.8%	-12.6%
Colgó Antes	40,718	2.0%	36,893	1.6%	-9.4%
Otro Referido	14,793	0.7%	13,138	0.6%	-11.2%
Llamada de Prueba	4,977	0.25%	3,989	0.18%	-19.9%
Llamada Equivocada	4,737	0.24%	3,932	0.17%	-17.0%
Hablando Incoherencias	3,712	0.19%	2,467	0.11%	-33.5%
Cancelación de Unidad	3,418	0.17%	2,728	0.12%	-20.2%
Mal Uso De Línea	1,709	0.1%	1,623	0.07%	-5.0%
Adiestramiento Telecomunicador	676	0.03%	215	0.01%	-68.2%
Llamada Obscena	470	0.02%	638	0.03%	35.7%
Orientación FLU (AH1N1)	265	0.01%	4	0.0002%	-98.5%
Simulacro	39	0.002%	50	0.002%	28.2%
Orientación Médica	No existía		97	0.004%	
Total	2,002,173		2,272,104		

Sólo cuatro No Emergencias en el AF 2010-2011 registraron ascenso con respecto al AF 2009-2010: Llamada Obscena (35.7%), Simulacro (28.2%), Llamada Ruido (26.6%) y Colgó Después (18.2%). Orientación Médica se creó en mayo 2011 y concluyó el AF 2010-2011 con 97 casos.

El total de No Emergencias aumentó en el AF 2010-2011 a pesar de que 12 de 17 categorías estuvieron por debajo de lo registrado en el AF 2009-2010 porque las dos No Emergencias más frecuentes aumentaron. Colgó Después contó con 165,791 casos más que el AF 2009-2010 (diferencia mayor del AF 2010-2011 con respecto al AF 2009-2010) y Llamada Ruido 154,544 más.

Incidentes de No Emergencia Por Mes

El total de no emergencias de julio 2010 a junio 2011 fue mayor al de julio 2009 a junio 2010. Junio 2011 contó con el aumento mayor con respecto al AF 2009-2010 con una tasa de cambio de 26.1% (48,224 incidentes más que junio 2010). Noviembre 2010 registró el ascenso menor con una tasa de cambio de 2.5% (3,937 más que noviembre 2009).



	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
2009-10	169,297	162,334	150,537	166,897	160,652	162,721	159,339	153,182	175,738	165,248	191,159	185,069
2010-11	191,612	171,168	166,857	191,151	164,589	183,241	198,501	178,100	189,519	189,950	214,123	233,293

Septiembre registró el número de **no emergencias menor** del AF 2009-2010 mientras que en el AF 2010-2011 fue **noviembre**. El mes con el total **más alto** fue mayo en el AF 2009-2010 y **junio** en el AF 2010-2011.

Las no emergencias **disminuyen de un mes a otro**, en ambos años, en cuatro meses: **agosto, septiembre, noviembre y febrero**. Estas **aumentan, de un mes a otro**, en ambos años, también en cuatro meses: **octubre, diciembre, marzo y mayo**.

SINOPSIS DEL ESTADO DE SITUACIÓN DE LOS ASUNTOS FISCALES

El presupuesto del Sistema de Emergencias 9-1-1 está basado en los ingresos proyectados de los recaudos a los abonados telefónicos, conforme a las disposiciones de Ley y Reglamento que rigen a la Junta de Gobierno. El mismo está fundamentado en las medidas establecidas para dar cumplimiento de la Ley y los compromisos programáticos de la Junta y el Plan de Estabilización del Gobierno de Puerto Rico, en atención a las prioridades institucionales para el mejoramiento del servicio, la salvaguarda de los fondos públicos y disponibilidad de los recursos.

El origen de los fondos del presupuesto del Sistema de Emergencias 9-1-1 para cubrir los gastos operacionales, procede únicamente de las remesas sometidas por las compañías que brindan servicios de telefonía en Puerto Rico, según se dispone en la referida Ley Núm. 144, supra. Nuestros ingresos 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 3 años fiscales, así como los indicadores económicos del país que puedan afectar estos ingresos, conforme lo establece la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según enmendada.

Conforme a las Órdenes Ejecutivas 2009-01 y 2009-04 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. Algunas de las medidas de control fiscal que se han implementado es la congelación de puestos vacantes. Así mismo, solamente se ha ocupado un 70% de los puestos de Confianza que existen en nuestra Agencia, cumpliendo con la congelación del 30% de los mismos. Otras medidas de austeridad, disciplina y reducción de gastos que hemos establecido son la eliminación de la tarjeta de crédito y reducción de consumo energético. 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 Servicio 9-1-1. Estos cierres parciales conllevan una disminución del servicio energético y permiten una reducción sustancial de los balances de licencia regular y tiempo compensatorio de los empleados.

El Sistema de Emergencias 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, es parte 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 un cien porciento (100%) para el año fiscal 2009-10.

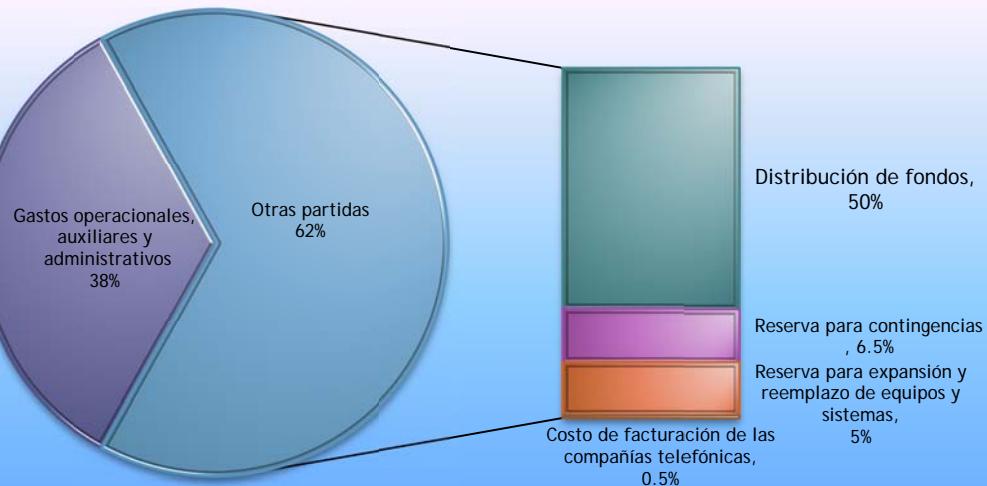
**DETALLE DE LOS INGRESOS PRESUPUESTADOS DEL SISTEMA DE
EMERGENCIAS 9-1-1**

Los ingresos proyectados y presupuestados del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el año fiscal 2010-11 sobre los cargos a los abonados telefónicos a ser distribuidos en las cinco (5) proporciones y partidas establecidas conforme a Ley y Reglamento, ascendieron a \$21,100,000. Los ingresos, según proyectados y presupuestados para el Sistema de Emergencias 9-1-1, se alcanzaron en este año, al igual que en los pasados años, finalizando los mismos de forma balanceada, según lo programado. Mediante la Resolución Núm. 016, Serie 2009-10, se enmendaron los porcentajes por partidas de los ingresos 9-1-1. La distribución del presupuesto aprobado por partidas a partir del Año Fiscal 2010-11 es la siguiente:

Concepto o Partida	Proporción de Distribución	Total
Distribución de fondos a las agencias de seguridad pública (agencias de respuesta)	50.0 %	\$10,550,000
Presupuesto para gastos operacionales, auxiliares y administrativos del Servicio 9-1-1	38.0 %	8,018,000
Reserva para contingencias	6.5 %	1,371,500
Reserva para expansión y reemplazo de equipos y sistemas del Servicio 9-1-1	5.0 %	1,055,000
Costo de facturación de las compañías telefónicas	0.5 %	105,500
Total del Ingresos Presupuestados AF 2010-11	100 %	\$21,100,000

Los ingresos proyectados para el Sistema de Emergencias 9-1-1 durante el AF 2010-11 representaron un aumento de \$50,000 sobre los ingresos proyectados para el año fiscal pasado, que alcanzaron a \$21,050,000. Estos ingresos se distribuyeron conforme a las partidas y proporciones establecidas en la Ley Núm. 144, supra, Ley de Llamadas 9-1-1 y en el Reglamento de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, según se observa en la tabla y gráfica anteriores.

Distribución de Fondos de los Recaudos Provenientes de los Cargos a los Abonados Telefónicos



PRESUPUESTO DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

Para el Año Fiscal 2010-11 el Presupuesto aprobado al Sistema de Emergencias 9-1-1 fue de \$8,018,000 para gastos de funcionamiento administrativo y operacional. Con este se sufragaron los compromisos programáticos de administración relacionados, así como los costos de actividades de carácter recurrente y obligaciones presupuestarias. Sufragamos el impacto del costo para el año 2010-11 relacionado a las cláusulas económicas negociadas en el Convenio Colectivo, establecido desde el 1 de diciembre de 2005 al 30 de noviembre de 2009, según estipulación del 21 de diciembre de 2007. Con la reducción de los gastos administrativos impuestos internamente de nuestro presupuesto, estaremos atendiendo el aumento en los gastos de: energía eléctrica, acueductos y alcantarillado, combustible, renta del edificio y para la compra de equipo.

En el Año Fiscal 2010-11, el Sistema de Emergencias 9-1-1 se mantuvo y concluyó con un presupuesto balanceado, sin déficit. Se administraron los recursos y atendieron los asuntos operacionales y gerenciales con estrategias de cambio planificado. Así mismo, se cumplieron con las metas y los objetivos propuestos.

FONDOS DISTRIBUIDOS A LAS AGENCIAS DE RESPUESTA

Los fondos del Año Fiscal 2010-11 correspondientes a las agencias de respuesta por ley, se distribuyen en proporción a las llamadas atendidas, según lo dispuesto en Ley y Reglamento. Se otorgan en 2 plazos, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución Núm. 20, Serie AF 2001-02, aprobada por la Junta de Gobierno el 6 de mayo de 2002.

Mediante la Resolución Núm. 019 y Núm. 023, Serie 2008-09, la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 autorizó al Director Ejecutivo a comenzar un Plan Piloto para lograr la integración de once (11) nuevos programas de emergencias médicas municipales y ratifican dicha integración al 1 de julio de 2009. Mediante la Resolución Núm. 017, Serie 2009-10, la Junta autorizó la segunda fase para lograr la integración de trece (13) municipios adicionales al Sistema de Emergencias 9-1-1. La distribución de fondos 2010-11 se distribuyó entre las cinco (5) agencias de respuesta primaria y los veinticinco (25) programas de emergencias médicas municipales.

Según lo dispone dicha resolución, al finalizar el primer semestre del año fiscal se le distribuyó a las agencias de respuesta el 40% de los fondos y luego de finalizado el segundo semestre, el 60% o la proporción restante de los fondos que le corresponden para el año fiscal.

Los desembolsos se efectuaron una vez las agencias de respuesta cumplieron con las certificaciones y otros requerimientos establecidos en la reglamentación para el primer plazo, así como para el

segundo plazo, como lo es la certificación de los estados financieros por una firma externa de contadores públicos autorizados, lo cual se concluyó el 20 de septiembre de 2011.

El desembolso de estos fondos en dos (2) plazos le permite a las agencias de respuesta una más rápida disponibilidad de los fondos para la atención de sus necesidades asociadas directamente con los servicios de emergencias que prestan, por las llamadas transferidas por el Sistema de Emergencias 9-1-1.

Se le ha desembolsado a las agencias de respuesta y a los programas de emergencias médicas municipales la cantidad de \$47,526,019 en los últimos 5 años, cantidad que les corresponde de los ingresos presupuestados anualmente.

En este año fiscal 2010-11, los desembolsos por concepto del 50% de la partida que por ley le corresponden a las agencias de respuesta y los programas de emergencias médicas municipales, ascendieron a \$10,550,000.

El desglose de esta distribución por agencia, desde el año fiscal 2006-07 hasta el año fiscal 2010-11 es el siguiente:

Agencia de Respuesta	2010-11	2009-10	2008-09	2007-08	2006-07	Total
AEMEAD	\$607,797	\$562,854	\$583,888	\$561,045	\$558,660	\$2,874,244
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	283,610	302,773	265,770	323,264	322,270	1,497,687
Cuerpo de Emergencias Médicas Puerto Rico	3,223,248	3,883,373	4,317,888	4,158,657	4,404,402	19,987,568
Departamento de la Familia - ADFAN	123,306	161,816	165,795	142,006	111,398	704,321
Policía de Puerto Rico	3,285,595	3,380,999	3,654,077	3,173,827	3,057,411	16,551,909
Programa de Emergencias Médicas Municipio de ARROYO	70,284					70,284
Programa de Emergencias Médicas Municipio de BAYAMON	381,192	400,554	442,203	387,943	375,258	1,987,150
Programa de Emergencias Médicas Municipio de CATAÑO	91,922	59,121				151,043
Programa de Emergencias Médicas Municipio de CEIBA	67,453					67,453
Programa de Emergencias Médicas Municipio de CIALES	75,360	41,304				116,664
Programa de Emergencias Médicas Municipio de CIDRA	88,422					88,422
Programa de Emergencias Médicas Municipio de COROZAL	78,298	45,981				124,279
Programa de Emergencias Médicas Municipio de DORADO	89,705	58,173				147,878
Programa de Emergencias Médicas Municipio de FLORIDA	66,678	38,292				104,970
Programa de Emergencias Médicas Municipio de GUAYANILLA	81,076					81,076
Programa de Emergencias Médicas Municipio de GUAYNABO	169,843	143,829	125,379	139,998	127,130	706,179
Programa de Emergencias Médicas Municipio de GURABO	101,271					101,271
Programa de Emergencias Médicas Municipio de HATILLO	107,282					107,282
Programa de Emergencias Médicas Municipio de MOROVIS	86,873	51,030				137,903
Programa de Emergencias Médicas Municipio de NARANJITO	82,652	45,206				127,858
Programa de Emergencias Médicas Municipio de PONCE	232,538					232,538
Programa de Emergencias Médicas Municipio de QUEBRADILLAS	81,023					81,023
Programa de Emergencias Médicas Municipio de SAN JUAN	388,004	205,313				593,317
Programa de Emergencias Médicas Municipio de SAN LORENZO	92,109					92,109
Programa de Emergencias Médicas Municipio de SANTA ISABEL	72,502					72,502
Programa de Emergencias Médicas Municipio de TOA ALTA	87,114	53,670				140,784
Programa de Emergencias Médicas Municipio de TOA BAJA	163,699	84,771				248,470
Programa de Emergencias Médicas Municipio de VEGA ALTA	92,029	58,691				150,720
Programa de Emergencias Médicas Municipio de VEGA BAJA	95,875					95,875
Programa de Emergencias Médicas Municipio de YAUCO	83,240					83,240
Total	\$10,550,000	\$9,577,750	\$9,555,000	\$8,886,740	\$8,956,529	\$47,526,019

Durante el Año Fiscal 2010-2011 las agencias de respuesta y los municipios integrados, solicitaron fondos de la Reserva para Contingencias ascendentes a \$5,781,202.00. No obstante, al finalizar el año solo se habían desembolsado el 37% de los fondos asignados, el resto de los fondos ascendente a \$3,679,137 aún no se había desembolsado, en espera de los procesos de compra de las respectivas agencias y municipios.

Además, de los fondos de los Recursos Disponibles no comprometidos se autorizó la cantidad de \$982,932 para la adquisición ocho (8) ambulancias y seis (6) vehículos de respuesta rápida para ser donados a los diez (10) municipios que se integraran en la Fase III al Sistema de Emergencias 9-1-1, treinta (30) desfibriladores para ser donados a la Autoridad de los Puertos, los cuales serán instalados en el Aeropuerto International Luis Muñoz Marín, treinta (30) radios portátiles para ser donados a la Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico – Centro Médico y equipo para ser donado a First Response Medical Systems (FREMS), entidad sin fines de lucro.

A continuación, se presenta una relación de los referidos fondos, por agencia y municipios:

Agencia de Respuesta	Cantidad Otorgada
AEMEAD	\$ 354,426
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	775,750
Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico	1,716,449
Policía de Puerto Rico	2,934,577
Programa de Emergencias Médicas Municipio de Barceloneta	90,000
Programa de Emergencias Médicas Municipio de Cayey	90,000
Programa de Emergencias Médicas Municipio de Guánica	90,000
Programa de Emergencias Médicas Municipio de Las Piedras	90,000
Programa de Emergencias Médicas Municipio de Loíza	90,000
Programa de Emergencias Médicas Municipio de Manatí	90,000
Programa de Emergencias Médicas Municipio de Maricao	90,000
Programa de Emergencias Médicas Municipio de Naguabo	90,000
Programa de Emergencias Médicas Municipio de San Germán	90,000
Programa de Emergencias Médicas Municipio de Yabucoa	90,000
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico - Centro Médico	16,232
Autoridad de los Puertos	41,700
First Response Medical Systems, Inc. (FREMS)	25,000
Total	\$7,764,134

Mediante la Resolución Núm. 33, Serie 2010-11, se reservó la cantidad de dos millones de dólares (\$2,000,000) para el Desarrollo e Implementación del Centro 3-1-1: Línea de Servicios del Gobierno al Ciudadano. La misión del 3-1-1 es proporcionar a los ciudadanos(as) un acceso rápido y fácil a los servicios gubernamentales que no son consideradas emergencias, manteniendo al mismo tiempo el más alto nivel de servicio. Con la creación del 3-1-1, habrá una disminución del porcentaje de llamadas de no emergencias en la línea 9-1-1.

Mediante Resolución Núm. 19, Serie 2010-11 se autorizó la integración al Sistema de Emergencias 9-1-1 a las Organizaciones sin Fines de Lucro: First Response Medical Systems, Inc. (FREMS) y Rescate Civil de las Piedras, Inc., estas organizaciones trabajan en coordinación con las siguientes agencias de respuesta y seguridad: Policía de Puerto Rico, Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico, Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico y la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres. Los servicios de estas organizaciones serán compensados mediante donaciones de equipos, sistemas, materiales que requieran para cumplir los objetivos de este capítulo y que hayan sido adquiridos por la Junta.

AUDITORÍA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros de los ingresos y gastos para el año fiscal que finalizó el 30 de junio de 2011, fueron auditados y certificados por una firma externa de contadores públicos autorizados, de conformidad con las guías establecidas por el Departamento de Hacienda.

De conformidad con lo que establece la ley, los estados financieros del AF 2010-11 se sometieron, según se hace anualmente, al Departamento de Hacienda, a la Oficina del Contralor de Puerto Rico y a la Oficina de Gerencia y Presupuesto. Estos fueron certificados por la firma externa de contadores públicos autorizados sin señalamiento de naturaleza alguna para la Agencia.

INFORME DE LOGROS

INTEGRACIÓN DE PROGRAMAS DE EMERGENCIAS MÉDICAS MUNICIPALES

Comenzamos a principios del 2009 el Proyecto Piloto para la Integración de Programas de Emergencias Médicas Municipales al Sistema de Emergencias 9-1-1, ya que solamente los programas de emergencias médicas de los municipios de Guaynabo y Bayamón estaban integrados al Sistema 9-1-1.

El éxito del Proyecto de Integración de Municipios al Sistema de Emergencias 9-1-1 es medido a través de la reducción en el tiempo de respuesta de los servicios brindados por los Programas de Emergencias Médicas Municipales en los municipios integrados. Con este proyecto hemos logrado la reducción al tiempo de respuesta en promedio de un 50%.

Para continuar con los esfuerzos de mejorar la atención a llamadas 9-1-1, se realizaron reuniones con la gran mayoría de los alcaldes de toda la Isla. Esta iniciativa, no solo tuvo el propósito de fortalecer las relaciones con los alcaldes y mejorar la comunicación con los municipios, sino conocer cómo están funcionando las bases de los municipios integrados.



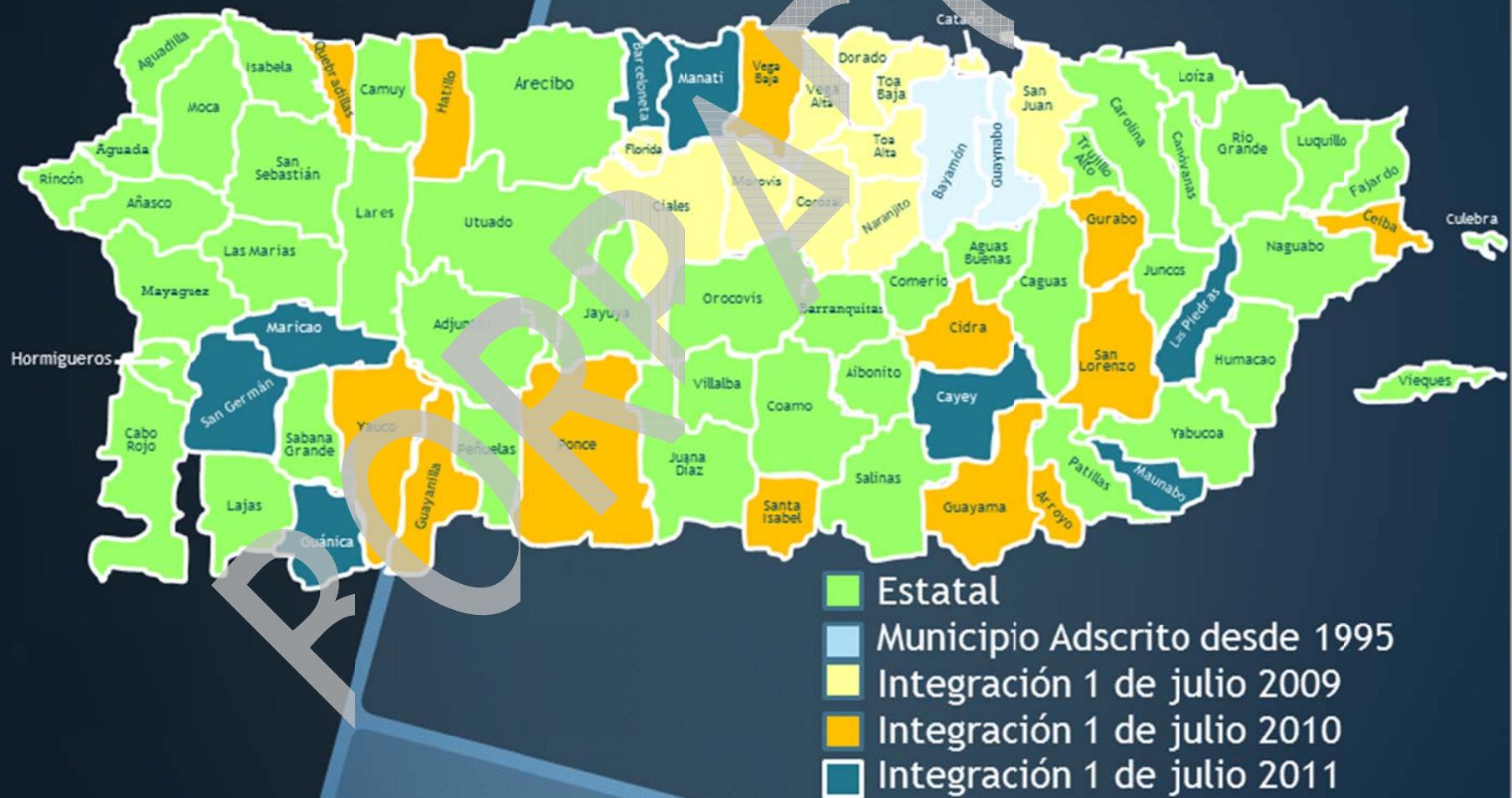
Además, este esfuerzo nos permitió establecer un diálogo para lograr disminuir aún más el tiempo de respuesta ante las emergencias ciudadanas, nuestra meta es lograr que el promedio del tiempo de respuesta sea de 7 minutos. Es ineludible para nosotros reducir el tiempo de respuesta de las emergencias en Puerto Rico para poder salvar vidas y lograr una sociedad de ley y orden.

Sin lugar a dudas, la integración de los municipios juega un rol fundamental en la consecución de esta meta por lo que este año se completó la segunda fase del proyecto Integración de Programas de Emergencias Médicas Municipales. En esta fase se integraron los municipios: Vega Baja, Ceiba, Cidra, Guayama, Guayanilla, Ponce, Yauco, San Lorenzo, Gurabo, Santa Isabel, Arroyo, Quebradillas y Hatillo.



1994 (2)
Guaynabo
Bayamón
Fase 1 - 2009 (11)
Cataño
Ciales
Dorado
Florida
Morovis
Corozal
Naranjito
San Juan
Toa Alta
Toa Baja
Vega Alta
Fase 2 -2010 (13)
Arroyo
Ceiba
Cidra
Guayama
Guayanilla
Gurabo
Hatillo
Ponce
Quebradillas
San Lorenzo
Santa Isabel
Vega Baja
Yauco

Programas de Emergencias Médicas Municipales



REORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS 9-1-1

La administración y operación del Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1 fue analizada y reorganizada para optimizar la operación del mismo. Los turnos fueron evaluados y estructurados de acuerdo al volumen de llamadas entrantes, para asignar personal de acuerdo al volumen por hora y reducir a cero las llamadas en espera. En adición, se crearon grupos de supervisados, asignando el personal a cada Supervisor General, haciéndolo responsable de su grupo de supervisados.

El Servicio 9-1-1 se esfuerza por ofrecer el mejor y más eficiente servicio al ciudadano. Siempre manteniendo como meta atender las emergencias, en el tiempo más pronto posible y colaborando con las agencias de respuesta para reducir el tiempo de respuesta. Esto redunda en un incremento en eficiencia en la atención de las llamadas 9-1-1. Nuestra meta es “Cero Llamadas en Espera”.

En el Sistema 9-1-1
trabajamos para tener

Cero Llamadas en Espera

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN PÚBLICA (PROCEP)

El Programa de Comunicación y Educación Pública desde sus inicios tiene el compromiso de llevar a la ciudadanía información sobre la mejor utilización del Servicio 9-1-1 y ofrecer un mensaje de prevención de emergencias ciudadanas.

❖ Durante este año:

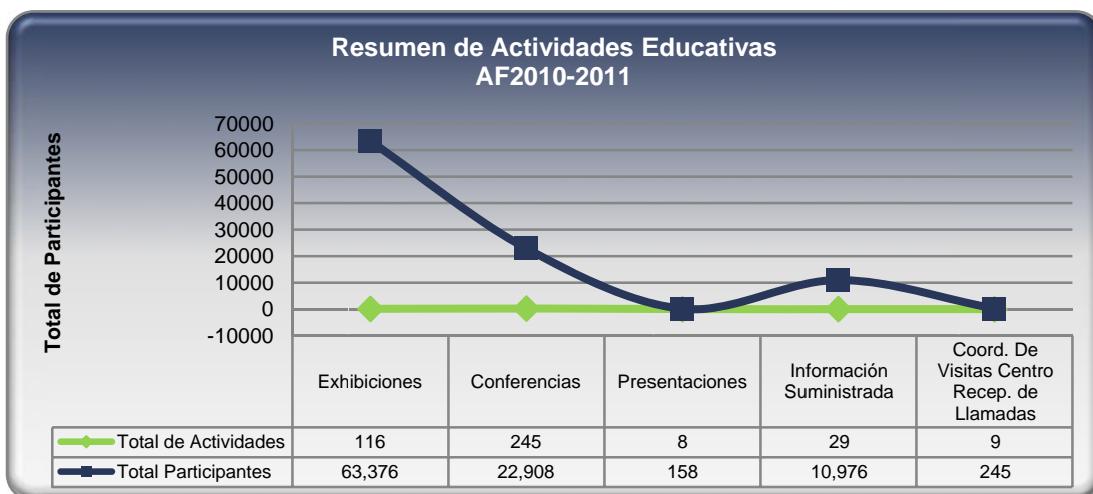
- Propiciamos en cada actividad, que el ciudadano reconociera que en caso de una emergencia inminente llame al Servicio 9-1-1
- Establecimos la distinción sobre el rol del Servicio 9-1-1 como agencia de comunicación y el rol de las distintas agencias de respuesta.
- Enfatizamos la importancia de hacer buen uso de la línea 9-1-1 con el interés de reducir el por ciento de llamadas recibidas en las categorías de No Emergencia, en especial la de **NIÑO JUGANDO**.



Utilizamos como recurso la base estadística recopilada por nuestro sistema, donde históricamente se evidencia que sobre el 85% de las llamadas que se reciben en el 9-1-1 son clasificadas como No Emergencia.

Como parte de las estrategias utilizadas para dirigir nuestros esfuerzos de educación a la ciudadanía los dividimos en sectores poblacionales: niños, jóvenes, adultos y envejecientes.

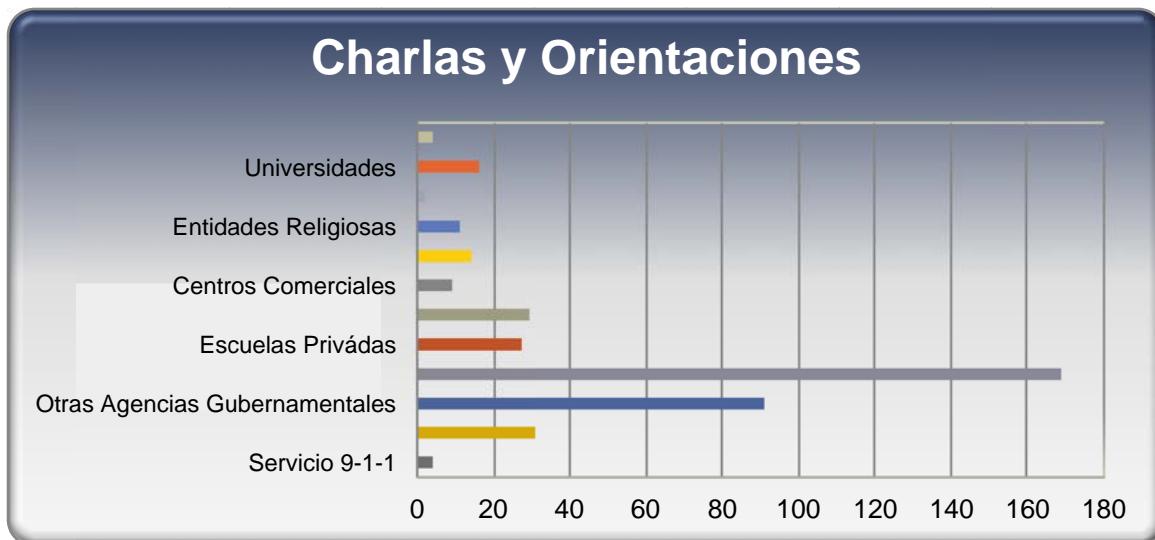
A continuación un resumen detallado de las actividades realizadas durante julio 2010 a junio 2011.



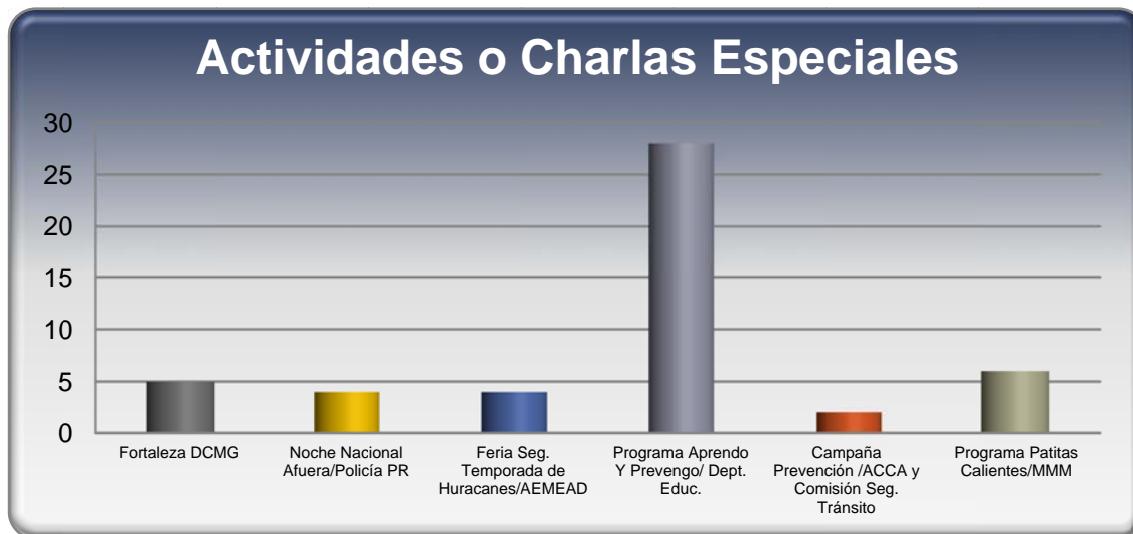
Tipo de actividad	Exhibiciones	Conferencias	Presentaciones	Información Suministrada	Visitas al CRL	Total Global
Total de Actividades	116	245	8	29	9	407
Total de Participantes	63,376	22,908	158	10,976	245	97,663



El 60% de nuestros esfuerzos se enfocan en cumplir con las metas establecidas para educar mediante el servicio de conferencias o charlas educativas.



Las escuelas públicas fueron la entidad que más visitamos con un total de ciento cincuenta y tres (53). Sin embargo, estas fueron actividades solicitadas o coordinadas directamente con las escuelas. Existen otras coordinaciones en las que también ofrecemos servicio a las escuelas. Un ejemplo de esta es nuestra participación con el programa “Aprendo y Prevengo” donde visitamos veintiocho (28) escuelas adicionales alrededor de la isla.



PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA 9-1-1

El Sistema de Emergencias 9-1-1 inició en el 2009 el proceso para la migración de todos sus equipos y tecnología 9-1-1 a una plataforma alineada hacia el “Next Generation 9-1-1”. Esta actualización permitirá llevar los PSAP’s de Puerto Rico al próximo marco de la tecnología de telecomunicaciones 9-1-1. La arquitectura de este sistema se basa exclusivamente en la conectividad IP (Internet Protocol), la cual lleva tanto voz y datos en una única red física, y acomoda fácilmente futuras tecnologías a medida que se incorporen, como Localización Automática de Información (ALI) por IP. Se basa en el estándar de la industria conocido como el “Session Initiation Protocol (SIP)”, esto asegura una buena calidad de voz y datos y la capacidad para comunicarse con otros dispositivos y redes compatibles con SIP. Fue diseñado para apoyar la propuesta de los estándares de la industria I3 para VoIP nativo de llamadas 9-1-1, cuando dicho servicio esté disponible.

El proyecto, estará en parte financiado por fondos del programa “E911 Grant”, establecido por el “New and Emerging Technologies 911 Improvement Act of 2008” o el “NET 911 Improvement Act of 2008”, aprobado el 23 de julio de 2008. Con estos equipos y tecnología, el Sistema de Emergencias 9-1-1 de Puerto Rico tendrá la funcionalidad necesaria para poder manejar y atender llamadas 9-1-1 a través de la red nacional IP 9-1-1 y, además, recibir mensajes de texto y video, entre otros, desde dispositivos que usen la tecnología utilizada por el internet para las comunicaciones.

Para minimizar el impacto y riesgo de implementación, el sistema que se adquirirá será de la misma compañía que implementó el sistema actual. La compañía proveerá el mismo sistema, en la versión más reciente disponible. Para el usuario el cambio será mínimo, por lo que la curva de aprendizaje ya ha sido establecida. El proceso de contratación de la compañía se completó el 22 de junio de 2011.

PROGRAMA FEDERAL “E911 GRANT”

El Sistema de Emergencias 9-1-1 solicitó fondos federales del programa “E911 Grant” para migrar los equipos de comunicaciones de los dos (2) PSAP’s de la Junta (“Main PSAP” y “Backup PSAP”) a uno “IP-enabled”. Esto preparará el camino para capacitar al Sistema de Emergencias 9-1-1 de Puerto Rico con la funcionalidad necesaria para poder manejar y atender llamadas 9-1-1 a través de la red nacional IP 9-1-1 y, además, recibir mensajes de texto y video, entre otros, desde dispositivos que usen la tecnología utilizada por el internet para las comunicaciones.

El programa federal dispuso la cantidad de \$500,000 para Puerto Rico. Estos fondos fueron solicitados por el Sistema de Emergencias 9-1-1 y los mismos fueron otorgados por el gobierno federal. Estos fondos serán utilizados para actualizar o migrar a uno que apoya de forma natural las recomendaciones del "National Emergency Number Association" (NENA) para la nueva generación de sistemas E911 (NG911).

El programa requiere informes trimestrales, un informe anual y otras certificaciones. Las mismas han sido sometidas según requeridas. No obstantes, aun no se ha realizado transferencia de fondos del programa hacia la agencia.

PARTICIPACIÓN EN EL GRUPO FOCAL “NATIONAL ASSESSMENT GUIDELINES WORKGROUP (NAGWG)”

Continuamos participando del proyecto para elaborar guías basadas en consenso universal que sirvan de base para una evaluación de los programas 9-1-1 a nivel estatal, iniciado por el Departamento Federal de Transporte (United States Department of Transportation - USDOT). Las guías que se establezcan permitirán a los estados evaluar su situación actual y ofrecer mejores prácticas (“best practices”) para mejorar las operaciones y el Servicio 9-1-1.

Los segmentos representados en el proyecto son los siguientes:

- Puerto Rico – en representación de un territorio
- Virginia – en representación de un estado urbano
- Montana – en representación de un estado rural
- Washington – en representación de un PSAP grande
- North Dakota – en representación de un estado con coordinación limitada
- Pennsylvania – en representación de un PSAP pequeño
- Emergency Services Coordination Workshop (ESCW)
- Association of Public-Safety Communications Officials (APCO)
- National Emergency Number Association (NENA)

Durante este año fiscal la representación de Puerto Rico participó de las todas reuniones del grupo focal. El grupo logró la creación del documento “Draft Report for National 9-1-1 Assessment Guidelines”, el cual fue publicado para comentario público en junio 2011.

PROYECCIONES 2011-2012

INTEGRACIÓN DE PROGRAMAS DE EMERGENCIAS MÉDICAS MUNICIPALES

Continuar con el proyecto integración de programas de emergencias médicas municipal. Durante el último trimestre del AF 2010-2011 comenzamos los trabajos para iniciar la tercera fase de dicho proyecto, cuyos municipios deberán iniciar a recibir llamadas 9-1-1 a partir del 1 de julio de 2011. Esta fase propone integrar nueve (9) municipios adicionales.

Fase 3 -2011 (9)
Barceloneta
Maricao
Las Piedras
Naguabo
Guánica
Yabucoa
Manatí
Cayey
San Germán

Municipios Interesados (3)
Orocovis
Loíza
Hormigueros



RESTRUCTURACION ORGANIZACIONAL

Delineado como un compromiso programático de esta administración, se llevará a cabo un análisis operacional de las áreas de la agencia, contribuyendo a la reasignación de tareas y recursos de acuerdo con las responsabilidades actuales identificadas. De igual forma, se reorganizarán algunas áreas de acuerdo a su relación de trabajo entre unas y otras, de manera que incremente su eficiencia y se reduzcan costos operacionales y administrativos.

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN PÚBLICA (PROCEP)

Continuaremos fortaleciendo el PROCEP allegando estrategias dirigidas a la orientación pública, a tenor con los recursos disponibles. Enfatizaremos en el alcance del servicio que presta el 9-1-1, en el buen uso de la línea y en la prevención de emergencias, llevando el mensaje a los diferentes sectores poblacionales, a través de diferentes medios de comunicación.

PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA 9-1-1

Completar el proyecto de actualización de la tecnología 9-1-1. El proyecto se dividió en 4 fases. Las mismas se detallan a continuación:

- * Fase I: Implementación e instalación de veinte (20) posiciones en el nuevo “Hato Rey PSAP”.
- * Fase II: Actualización e instalación de equipos en el “Main PSAP”. El mismo contará con veinte y cuatro (24) posiciones. Con esta fase se completará la activación del centro de llamadas virtual (“Virtual Call Center”).
- * Fase III: Implementación e instalación Survivable Viper Node (SVN) de nueve (9) posiciones en el “CIE “PSAP”.
- * Fase IV: Activación del servicio de Text & Media y la operación del mismo y las partidas de optimización del sistema.

Para fin del año fiscal 2011-2012 debe haberse completado el proyecto.

PROGRAMA FEDERAL “E911 GRANT”

Con la instalación de los equipos del proyecto de actualización 9-1-1 durante los primeros seis meses del próximo año fiscal, iniciaremos el proceso de petición para el desembolso de los fondos federales otorgados.

PARTICIPACIÓN EN EL GRUPO FOCAL “NATIONAL ASSESSMENT GUIDELINES WORKGROUP (NAGWG)”

Como una estrategia de integración y comparación de la comunidad 9-1-1 de la nación, continuaremos participando del grupo focal en representación de un territorio de los Estados Unidos. Durante el principio del año 2012 se llevará a cabo el proyecto piloto para evaluar las guías establecidas.

LANZAMIENTO DEL “3-1-1: LÍNEA DE SERVICIOS DEL GOBIERNO AL CIUDADANO”

De acuerdo al compromiso programático establecido por la presente administración, y la disposición de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 de asumir el reto de estudiar, desarrollar, diseñar y ejecutar el mismo, proyectamos el lanzamiento de la etapa inicial del 3-1-1: Línea de Servicios del Gobierno al Ciudadano, durante el primer cuarto del año 2012. Esta será la primera iniciativa de servicio al ciudadano de forma integrada por parte del gobierno.