

Gobierno de Puerto Rico



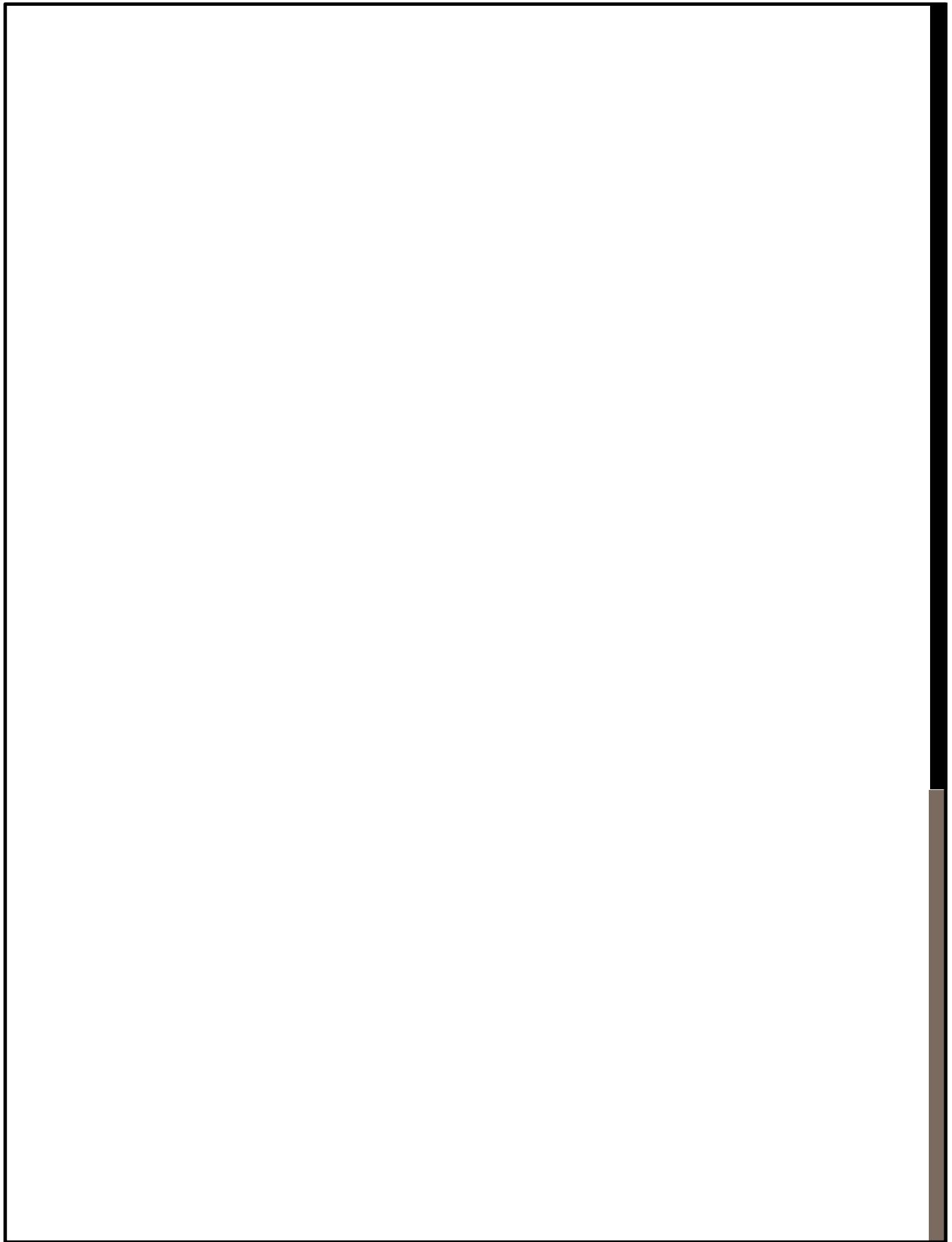
...por la seguridad de Puerto Rico



JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1

INFORME ANUAL 2011-2012

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



MIEMBROS DE LA JUNTA DE GOBIERNO

Al 30 de junio de 2012

*Sr. Héctor M. Pesquera
Presidente*

*Sr. Heriberto Saurí Santiago
Secretario*

*Comandante Pedro A. Vázquez Montáñez
Miembro ex officio*

*Ing. Manuel Rolón Marrero
Representante del Interés Público*

Tabla de Contenido

Misión _____	iii
Visión _____	iii
Base Legal _____	1
Fases de Comunicaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 _____	1
Sistema de Emergencias 9-1-1, Componentes y Fases Operacionales _____	1
Principios Básicos del Sistema de Emergencias 9-1-1 de Puerto Rico _____	2
Desde la Perspectiva del Servicio 9-1-1 _____	2
Desde la Perspectiva de las Agencias de Respuesta _____	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
Sinopsis del Estado de Situación de los Asuntos Fiscales _____	7
Detalle de los Ingresos Presupuestados del Sistema de Emergencias 9-1-1 _____	8
Presupuesto para gastos operacionales, auxiliares y administrativos del Servicio 9-1-1 _____	9
Fondos Distribuidos a las Agencias de Respuesta _____	9
Auditoría de los Estados Financieros _____	13
Informe de Logros _____	14
Proyecto de actualización de la plataforma 9-1-1 _____	14
Programa Federal “E911 Grant” _____	16
Integración de Programas de Emergencias Médicas Municipales _____	17
Restructuración organizacional _____	19
Programa de Comunicación y Educación Pública (PROCEP) _____	19
Participación en el Grupo Focal “National Assessment Guidelines Workgroup (NAGWG)” _____	20
Lanzamiento del “3-1-1: Tu Línea de Servicios del Gobierno” _____	21
Sinopsis De Los Asuntos Administrativos _____	23
Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1 _____	23
Oficina de Auditoría y Procedimientos _____	23
Oficina de Recursos Humanos _____	25

Oficina de Sistemas e Informática	25
Estadísticas 9-1-1	26
Volumen de Llamadas 9-1-1	26
Volumen de Llamadas por Hora del Día	26
Volumen de Llamadas por Día de la Semana	27
Volumen de Incidentes	28
Volumen total de incidentes por clasificación	28
Volumen Total de Incidentes Por Mes	30
Volumen de Incidentes de Emergencias	32
Volumen de Incidentes de Emergencias Por Mes	37
Volumen de Incidentes de No Emergencias	38
Volumen de Incidentes de No Emergencias Por Mes	40
Volumen de Incidentes de Otro Tipo de Llamadas	41
Volumen de Incidentes de Otro Tipo De Llamadas Por Mes	42
Transferencias de Incidentes a las Agencias de Respuesta	43
Transferencias Por Mes	43
Volumen de Incidentes Atendidos por las agencias de Respuesta	47
Reloj de las transferencias	50
Proyecciones 2012-2013	51
Integración de Programas de Emergencias Médicas Municipales	51
Proyecto de Actualización de Plataforma 9-1-1	51
“3-1-1: Tu Línea de Servicios del Gobierno”	52
Estudio de viabilidad del Centro Interagencial del Este (CIE PSAP)	52
Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1	52
Presupuesto y Finanzas	53
Sistemas e Informática	53
Auditoría y Procedimientos	54
Servicios Generales	54
Comunicaciones y Educación Pública	55

MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO

En el Sistema de Emergencias 9-1-1 hemos convertido nuestra visión en acciones con el objetivo primordial de salvar vidas y proteger la propiedad de nuestros ciudadanos, en el menor tiempo posible.

Para fortalecer nuestros sistemas de comunicación, hemos completado el proceso de migración de todos nuestros equipos y tecnología 9-1-1 a una nueva plataforma tecnológica alineada hacia la “Nueva Generación 9-1-1 (Next Generation 9-1-1)”. Esta actualización permite llevar los Centros de Recepción de Llamadas 9-1-1 al próximo marco de la tecnología de telecomunicaciones, la cual cuenta con la flexibilidad necesaria para crecimiento futuro. Con estos avanzados equipos y tecnología, contamos con la funcionalidad necesaria para poder recibir mensajes de texto, fotos y videos, funciones que estarán disponibles tan pronto las compañías de telecomunicaciones locales actualicen sus sistemas para proveer el servicio a sus usuarios.

Este proyecto financiado en parte por fondos del programa “E911 Grant”, programa federal que dispuso la cantidad de \$500,000 para Puerto Rico, y que nos fueron otorgados en septiembre de 2012.

Culminamos la Fase III del Programa de Integración de Municipios logrando integrar diez (10) municipios (Barceloneta, Cayey, Guánica, Las Piedras, Loíza, Manatí, Maricao, Naguabo, San Germán y Yabucoa), los cuales han logrado alcanzar un tiempo promedio de respuesta en las emergencias médicas de nueve (9) minutos. Iniciamos la Fase IV que se encuentran en su etapa final integrando ocho (8) municipios adicionales (Caguas, Las Marías, Fajardo, Maunabo, Hormigueros, Sábana Grande Isabela y Humacao) para un total de 44 municipios integrados al Sistema 9-1-1.

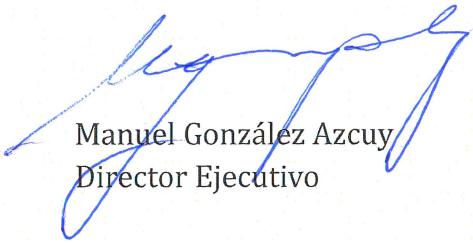
Trabajamos junto con los Alcaldes y los Directores de emergencias médicas municipales para desarrollar e implementar estrategias que les permitan poder llegar más rápido al lugar de la emergencia, en los municipios integrados e identificamos la posibilidad de crear un programa de consorcios entre municipios con el propósito de integrar al 9-1-1 municipios que por su tamaño y/o falta de recursos no tienen la infraestructura requerida para integrarse al sistema.

Durante el año 2011-2012 cumplimos con el compromiso programático de asumir el reto de estudiar, desarrollar, diseñar y ejecutar el 3-1-1 Tu Línea de Servicios de Gobierno. El Servicio 3-1-1 es la primera iniciativa del Estado que ofrece servicio al ciudadano de forma

integrada a través de un número central y de fácil acceso. El lanzamiento contó con 14 agencias gubernamentales integradas. Con la creación del 3-1-1, resultará una disminución del porcento de llamadas de no emergencias en la línea 9-1-1, afianzando que los ciudadanos tengan una mejor percepción del servicio de las agencias gubernamentales y apoyando la misión de cada uno de ellos.

Comprometidos con la integridad en las funciones fiscales, logramos el recobro de \$2.6 millones a compañías de telecomunicaciones como parte de los resultados de las auditorías. Además, nos enorgullece certificar que el Sistema de Emergencias 9-1-1, cerró el año fiscal 2011-12, al igual que en los pasados años, con un superávit y mantiene una situación económica sólida.

Todos estos logros en unión a otros reseñados en este informe, resumen nuestro compromiso de servir y mantener el Servicio 9-1-1 a la vanguardia de los mejores sistemas de comunicaciones en beneficio de nuestro pueblo.



Manuel González Azcuy
Director Ejecutivo

1 de diciembre de 2012

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, que sirva; de medio rápido y eficiente para solicitar pronta asistencia en situaciones de emergencias, desde cualquier parte de la isla, 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 12 de julio de 2011, se creó la Ley Núm. 126, para enmendar la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, supra, la cual faculta al Sistema de Emergencias 9-1-1 a crear el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1 y prestar los servicios correspondientes a dicha línea.

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 de 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 (CRLs) 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 a dichas agencias.

Las agencias de seguridad pública o de respuesta primaria adscritas al Sistema de Emergencias 9-1-1 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,
- los Programas de Emergencias Médicas de los municipios de Arroyo, Ceiba, Cidra, Guayanilla, Gurabo, Hatillo, Ponce, Quebradillas, San Lorenzo, Santa Isabel, Vega Baja y Yauco adscritos desde el 1 de julio de 2010, y
- los Programas de Emergencias Médicas de los municipios de Barceloneta, Cayey, Guánica, Las Piedras, Loíza, Manatí, Maricao, Naguabo, San Germán y Yabucoa, adscritos a partir del 1 de julio de 2011.

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 emergencia, tienen la responsabilidad de tomar control sobre las mismas y acudir con los recursos autorizados por ellos al lugar del incidente para brindar los servicios necesarios. La atención de las emergencias es responsabilidad de las agencias de respuesta. Dichas agencias, tienen entre otras obligaciones, el deber de atender con diligencia las emergencias a la vez que mantienen y evalúan su logística y ejecutoria operacional con el propósito principal de atender las emergencias en el menor tiempo posible.

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 rapidez virtual de acceso al servicio de emergencias, en todo momento, por parte de la persona que confronta 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, el cual continuamente se capacita y se adiestra.

- Que el Sistema de Emergencias 9-1-1 cuenta con un eficiente y moderno sistema de comunicaciones de emergencias para brindar éste servicio a la ciudadanía.
- Que el Sistema de Emergencias 9-1-1 garantiza un mantenimiento y desarrollo constante de su sistema tecnológico 9-1-1, para que éste opere eficientemente y responda a las necesidades de nuestros conciudadanos. 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 o Alcaldes, con similares criterios a los del Servicio 9-1-1, entre otros, 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, 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 emergencia 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 (PSAP's), el CRL Principal (Main PSAP) y el nuevo CRL de Hato Rey (Hato Rey 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 CRL es independiente en su infraestructura de equipo, programación, personal y comunicaciones. Ambos trabajan en forma paralela sirviendo a la misma área geográfica. Con el nuevo sistema los CRLs trabajan con un “Centro de Llamadas Virtual” lo que significa que las llamadas 9-1-1 son presentadas al próximo Telecomunicador disponible sin importar su ubicación, ya sea en el CRL Principal o en el CRL de Hato Rey. El área geográfica servida está compuesta por los 78 Municipios de Puerto Rico y el área marítima circundante. La población a la cual se le brinda el servicio sobrepasa los 4 millones de habitantes, esto incluye la población flotante (turistas y visitantes).

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 de distintos manufactureros
- Utilizar un mapa digital de Puerto Rico
- Generar estadísticas
- Crecimiento futuro, sin la necesidad de cambiar la infraestructura tecnológica que se ha implantando

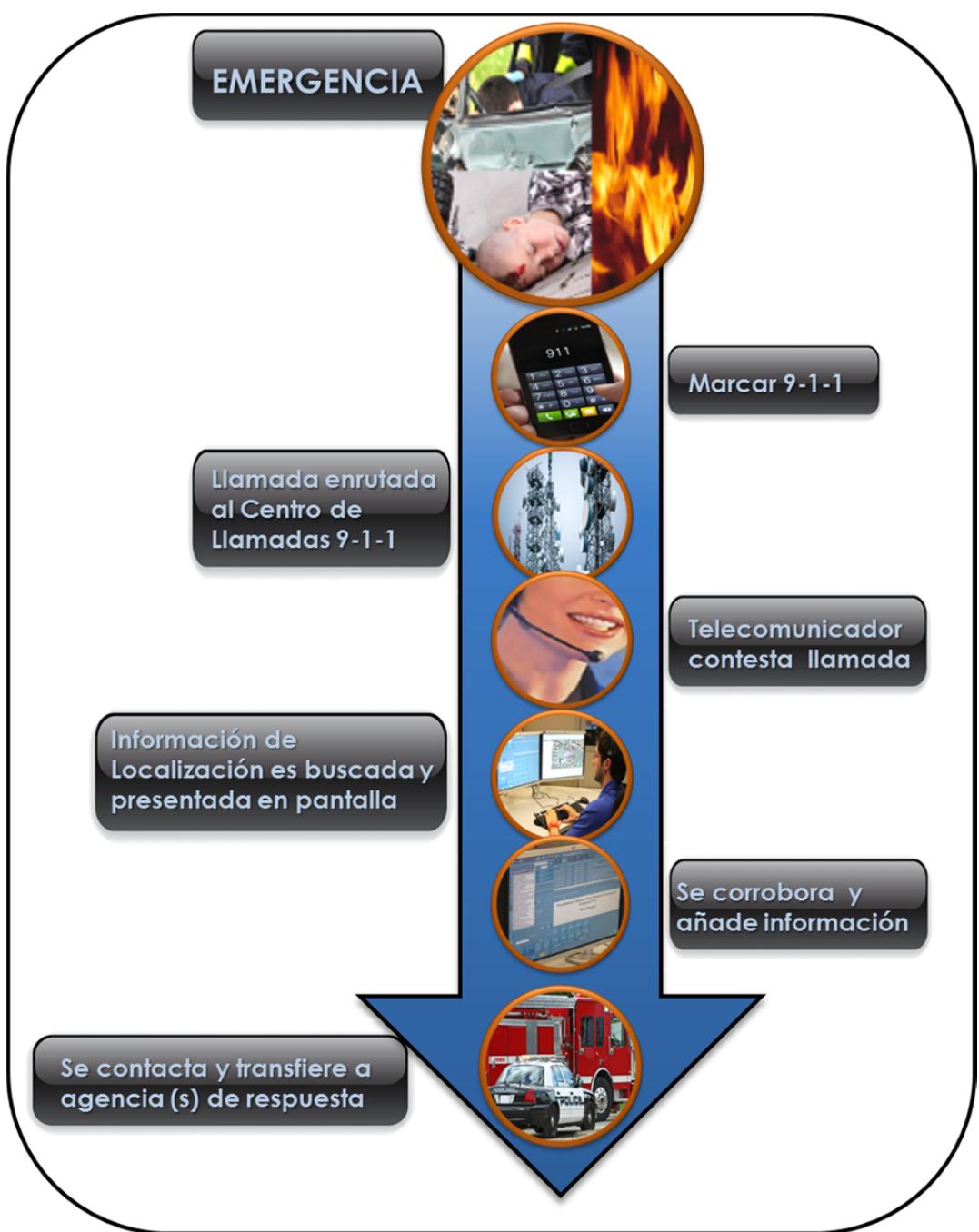
El CRL Principal, cuenta con 24 posiciones hábiles para recibir y canalizar las llamadas 9-1-1. Opera las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Tiene los elementos de redundancia en computación, comunicaciones y electricidad, requeridos por este tipo de agencia de seguridad,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

Como parte del proyecto de actualización, se creó un nuevo Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1 en las oficinas centrales de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (AEMEAD), localizado en Hato Rey. Este nuevo centro cuenta con 20 posiciones, cantidad suficiente para manejar todas las llamadas 9-1-1 reportadas en Puerto Rico y es parte modular del plan de contingencia de la Agencia, ya que provee de redundancia física a las facilidades del CRL Principales. Además, es independiente en infraestructura de equipo, programación y comunicaciones, lo cual le permite operar simultáneamente al CRL Principal o totalmente independiente del mismo.

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



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 tres (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 el 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 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.

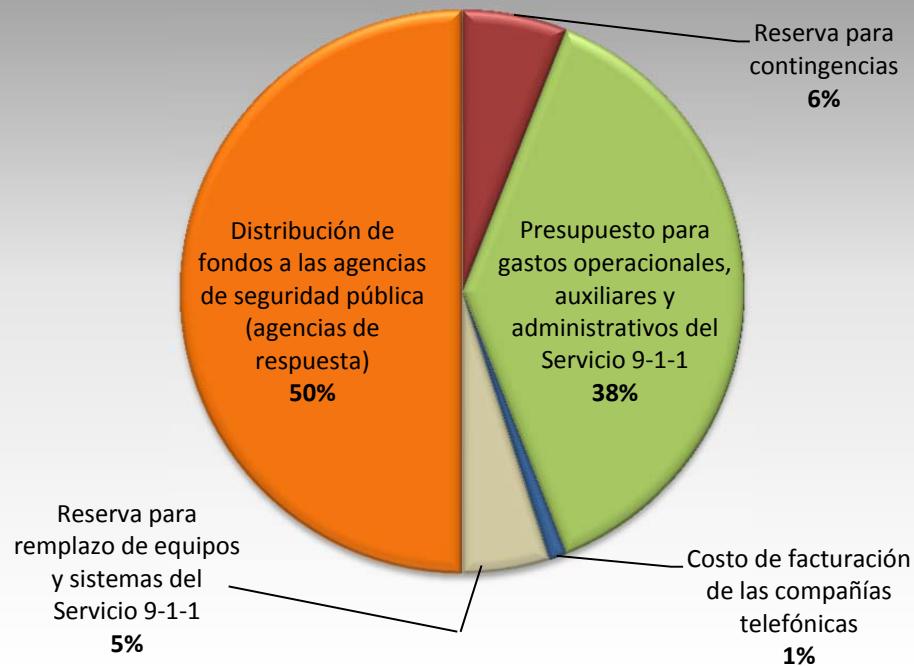
El Sistema de Emergencias 9-1-1 certifica su cumplimiento con la Oficina del Contralor de Puerto Rico (OCPR) respecto al envío de los informes mensuales sobre puestos ocupados y vacantes, según dispone la Ley de Reforma Fiscal. Además, es parte del Plan de

Implantación de Medidas para Mejorar la Administración Pública y del Programa de Prevención – Anticorrupción de la OCPR con una excelente calificación de un cien porciento (100%) por dos años consecutivos.

Detalle de los Ingresos Presupuestados del Sistema de Emergencias 9-1-1

Concepto o Partida	Proporción de Distribución	Total
Distribución de fondos a las agencias de seguridad pública (agencias de respuesta)	50.00%	\$10,600,000
Presupuesto para gastos operacionales, auxiliares y administrativos del Servicio 9-1-1	38.00%	8,056,000
Reserva para contingencias	6.50%	1,378,000
Reserva para expansión y remplazo de equipos y sistemas del Servicio 9-1-1	5.00%	1,060,000
Costo de facturación de las compañías telefónicas	0.50%	106,000
Total del Ingresos Presupuestados AF 2011-12	100%	\$21,200,000

Distribución de Fondos de los Recaudos Provenientes de los Abonados Telefónicos



Los ingresos proyectados y presupuestados del Sistema de Emergencias 9-1-1 para el año fiscal 2011-12 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 \$21,200,000. La distribución del presupuesto aprobado por partidas para el Año Fiscal 2011-12 fué la siguiente:

Los ingresos proyectados para el Sistema de Emergencias 9-1-1 durante el AF 2011-12 representaron un aumento de \$152,408 sobre los ingresos proyectados para el año fiscal pasado, que alcanzaron a \$22,008,561. Es importante mencionar que este aumento se debió principalmente al cobro de \$1,700,000 a una compañía telefónica como resultado de auditorías hechas por el Departamento de Auditoría y Procedimientos de la Junta. 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.

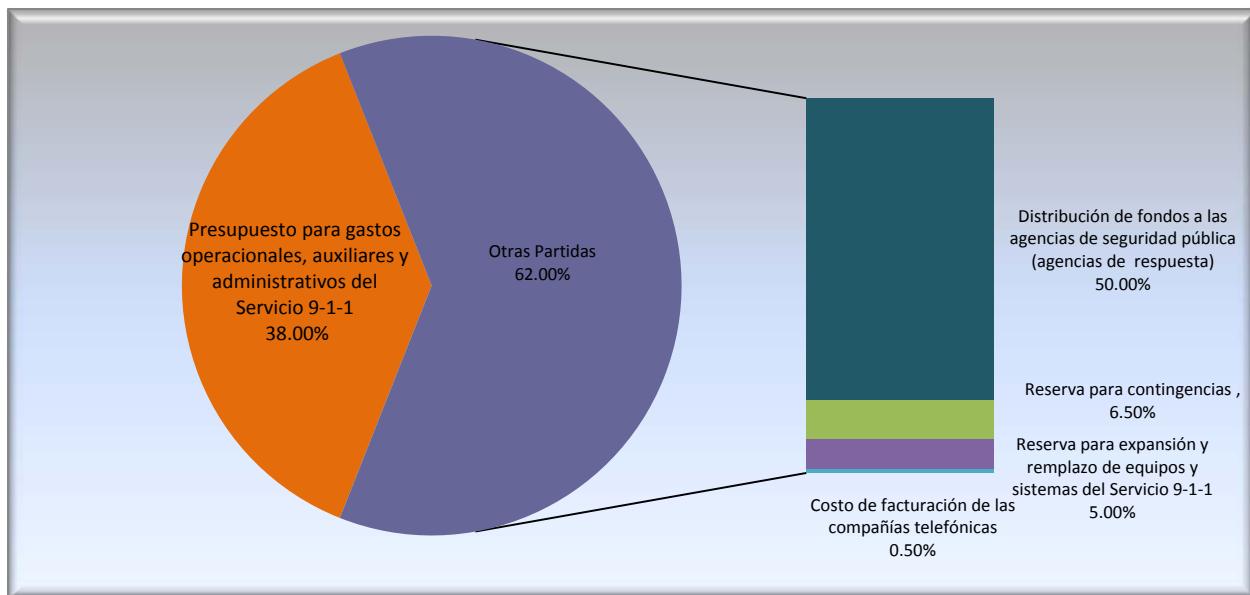
Presupuesto para gastos operacionales, auxiliares y administrativos del Servicio 9-1-1

Para el Año Fiscal 2011-12 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. En el Año Fiscal 2011-12, 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. Asimismo, se cumplieron con las metas y los objetivos propuestos.

Fondos Distribuidos a las Agencias de Respuesta

Los fondos del Año Fiscal 2011-12 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.

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 26 de septiembre de 2012.

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 \$48,799,975 en los últimos 5 años, cantidad que les corresponde de los ingresos presupuestados anualmente.

En este año fiscal 2011-12, 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 \$10,230,485.

El desglose de esta distribución por agencia, desde el año fiscal 2007-08 hasta el año fiscal 2011-12 es el siguiente:

Agencia de Respuesta	2011-12	2010-11	2009-10	2008-09	2007-08	Total
AEMEAD	\$502,832	\$607,797	\$562,854	\$583,888	\$561,045	\$2,818,416
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	238,821	283,610	302,773	265,770	323,264	1,414,238
Cuerpo de Emergencias Médicas Puerto Rico	2,715,031	3,223,248	3,883,373	4,317,888	4,158,657	18,298,197
Departamento de la Familia - ADFAN	78,746	123,306	161,816	165,795	142,006	671,669
Policía de Puerto Rico	3,082,837	3,285,595	3,380,999	3,654,077	3,173,827	16,577,335
Programa de Emergencias Médicas Municipio de ARROYO	72,393	70,284				142,677
Programa de Emergencias Médicas Municipio de BARCELONETA	84,025					84,025
Programa de Emergencias Médicas Municipio de BAYAMON	331,343	381,192	400,554	442,203	387,943	1,943,235
Programa de Emergencias Médicas Municipio de CATAÑO	89,237	91,922	59,121			240,280
Programa de Emergencias Médicas Municipio de CAYEY	90,624					90,624
Programa de Emergencias Médicas Municipio de CEIBA	66,085	67,453				133,538
Programa de Emergencias Médicas Municipio de CIALES	71,923	75,360	41,304			188,587
Programa de Emergencias Médicas Municipio de CIDRA	83,152	88,422				171,574
Programa de Emergencias Médicas Municipio de COROZAL	77,985	78,298	45,981			202,264
Programa de Emergencias Médicas Municipio de DORADO	83,287	89,705	58,173			231,165
Programa de Emergencias Médicas Municipio de FLORIDA	66,532	66,678	38,292			171,502
Programa de Emergencias Médicas Municipio de GUANICA	72,013					72,013
Programa de Emergencias Médicas Municipio de GUAYAMA	82,370					82,370
Programa de Emergencias Médicas Municipio de GUAYANILLA	75,502	81,076				156,578
Programa de Emergencias Médicas Municipio de GUAYNABO	135,454	169,843	143,829	125,379	139,998	714,503
Programa de Emergencias Médicas Municipio de GURABO	99,617	101,271				200,888
Programa de Emergencias Médicas Municipio de HATILLO	93,152	107,282				200,434
Programa de Emergencias Médicas Municipio de LAS PIEDRAS	76,263					76,263
Programa de Emergencias Médicas Municipio de LOIZA	31,253					31,253
Programa de Emergencias Médicas Municipio de MANATI	118,654					118,654
Programa de Emergencias Médicas Municipio de MARICAO	66,241					66,241
Programa de Emergencias Médicas Municipio de MOROVIS	87,403	86,873	51,030			225,306
Programa de Emergencias Médicas Municipio de NAGUABO	30,895					30,895
Programa de Emergencias Médicas Municipio de NARANJITO	79,708	82,652	45,206			207,566
Programa de Emergencias Médicas Municipio de PONCE	194,801	232,538				427,339
Programa de Emergencias Médicas Municipio de QUEBRADILLAS	78,813	81,023				159,836
Programa de Emergencias Médicas Municipio de SAN GERMAN	81,565					81,565
Programa de Emergencias Médicas Municipio de SAN JUAN	331,499	388,004	205,313			924,816
Programa de Emergencias Médicas Municipio de SAN LORENZO	91,206	92,109				183,315
Programa de Emergencias Médicas Municipio de SANTA ISABEL	83,175	72,502				155,677
Programa de Emergencias Médicas Municipio de TOA ALTA	89,573	87,114	53,670			230,357
Programa de Emergencias Médicas Municipio de TOA BAJA	156,504	163,699	84,771			404,974
Programa de Emergencias Médicas Municipio de VEGA ALTA	85,681	92,029	58,691			236,401
Programa de Emergencias Médicas Municipio de VEGA BAJA	98,879	95,875				194,754
Programa de Emergencias Médicas Municipio de YABUCOA	75,256					75,256
Programa de Emergencias Médicas Municipio de YAUCO	80,155	83,240				163,395
Total	\$10,230,485	\$10,550,000	\$9,577,750	\$9,555,000	\$8,886,740	\$48,799,975

A continuación, se presenta una relación de fondos otorgados (donados) en adición a la distribución de fondos, por agencia y municipios:

Agencia de Respuesta	Cantidad Otorgada
AEMEAD	\$216,535
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	1,104,475
Municipios Integrados	869,414
Seguridad Pública	807,802
First Response Medical Systems, Inc. (FREMS)	24,825
Otros	8,566
Total	\$3,031,617

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: Tu Línea de Servicios del Gobierno*. La misión del 3-1-1 es proporcionar al ciudadano acceso rápido a los servicios, información y trámites que ofrecen las agencias de gobierno a través de un número de teléfono central, fácil de recordar. Con la creación del 3-1-1, habrá una disminución del porcentaje de llamadas de no emergencias en la línea 9-1-1.

Auditoría de los Estados Financieros

Los estados financieros de los ingresos y gastos para el año fiscal que finalizó el 30 de junio de 2012, 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 2011-12 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. Éstos, fueron certificados por la firma externa de contadores públicos autorizados sin señalamiento de naturaleza alguna para la Agencia.

Informe de Logros

Proyecto de actualización de la plataforma 9-1-1

Los avances en la tecnología de comunicación personal en los últimos ocho (8) años y la rápida adopción por los consumidores de los métodos de comunicación no tradicionales, como la mensajería instantánea (IM), servicio de mensajes cortos (SMS), servicio de mensajes multimedia (MMS o de vídeo y fotos digitales), representan un gran desafío para los centros 9-1-1. La incapacidad de la infraestructura instalada en nuestros centros para aceptar este nuevo tipo de llamadas de "no-voz", para localizar la persona que llama y procesar la información adicional que este tipo de "llamadas" proporciona, fue una de las razones para migrar la plataforma existente a una nueva.

La pasada plataforma E911, aunque completamente funcional ya estaba obsoleta. No tenía espacio para el crecimiento y no podía ser adaptada a las necesidades de la agencia y de la evolución del sector de seguridad pública. El proyecto de plataforma de migración E911 aborda y supera estas realidades mediante la implementación de una nueva plataforma E911 suficientemente flexible para crecer y adaptarse en los próximos años. Al mismo tiempo, la nueva implementación eleva el nivel de operación entre los CRLs mediante la implantación de un centro de llamadas virtual. En este centro virtual, llamadas y datos se presentan automáticamente al próximo Telecomunicador disponible, independientemente de donde se encuentre (CRL Principal o CRL de Hato Rey).

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 permite llevar los CRLs 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.

Durante el AF 2011-2012 completamos la instalación de la nueva plataforma 9-1-1 en el nuevo CRL de Hato Rey (Fase 1 del proyecto) y en el CRL Principal (Fase 2 del proyecto). Hato Rey comenzó a operar el 17 de enero y el CRL Principal, el 24 de abril.

Parte fundamental y medular del proyecto de actualización de la tecnología 9-1-1 lo es la habilitación del servicio de comunicación por texto, fotos y videos a través del Sistema 9-1-1. Este servicio, se programó para comenzar su implantación una vez culminada la implementación del nuevo sistema VIPER en el CRL Principal y en el CRL de Hato Rey e inicialmente en 10 posiciones, 5 en cada uno de los CRL. Cabe señalar que la Agencia contará con la capacidad de recibir este tipo de servicio 9-1-1 siempre y cuando las compañías de telefonía inalámbrica准备 sus sistemas para proveerlo a sus clientes independientes unas de otras. Al momento, no existe un mandato de ley local o de la FCC que obligue a las compañías de telefonía inalámbrica este servicio a sus clientes pero la "National Emergency Number Association (NENA)" logró un acuerdo con las cuatro compañías de servicio inalámbrico ("Big 4") en los Estados Unidos, Verizon, ATT, Sprint y T-Mobile y APCO, para que en el 2014, el servicio este disponible para la mayoría de los clientes de celulares. Este acuerdo será sometido a la FCC para su discusión en diciembre 2012.

En abril de 2012 se comenzaron las reuniones iniciales con cada una de las compañías de telefonía inalámbrica locales para alertarlos de que nos encontramos en el proceso de implantación de este nuevo sistema que permitirá estas tecnologías. Actualmente, contamos con el compromiso de dos (2) de las cinco (5) compañías locales para proveer el servicio de envío de mensajes de texto a los tres dígitos "9-1-1". Posterior a dicho compromiso, una de ellas pospuso el proyecto para el 2013.

En octubre de 2012 se comenzó la instalación del módulo de "multimedia" o servicio de recibo de fotos y videos en nuestras estaciones 9-1-1. A diciembre de 2012, nos encontramos en etapa de prueba.

Parte del proyecto, fue financiado por fondos del programa "E911 Grant", establecido por el "New and Emerging Technologies 9-1-1 Improvement Act of 2008" o el "NET 911 Improvement Act of 2008", aprobado el 23 de julio de 2008.

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) CRLs que componen la Junta, a uno “IP-enabled”. Esto preparó 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 además de recibir mensajes de texto y video, entre otros, desde dispositivos que usen la tecnología utilizada por la 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. Los mismos, fueron utilizados para actualizar o migrar el sistema 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 que se rindan informes trimestrales, un informe anual y otras certificaciones. Tanto los informes como las certificaciones han sido sometidos según requeridas. La utilización de los dineros del “E911 Grant” vencieron el 30 de septiembre y la Junta, ya recibió el desembolso total de fondos asignados.

Integración de Programas de Emergencias Médicas Municipales



El Programa de Integración de Municipios al Sistema de Emergencias 9-1-1, el cual se estableció en el 2009, ha tenido como resultado bajar el tiempo de respuesta en todos los municipios integrados. El éxito de este proyecto se mide a través de la reducción en el tiempo de respuesta brindado por los Programas de Emergencias Médicas Municipales. Actualmente contamos con un total de 36 municipios integrados los cuales han logrado reducir en un 50% el tiempo de respuesta ante las emergencias médicas durante su primer año de integración y hemos podido reducir el tiempo de respuesta promedio a 9 minutos.

Durante el 2011-2012 culminamos la Fase III del proyecto de integración logrando la integración de diez (10) municipios adicionales.

Inauguración 1995 (2)			
Fase I 2009 (11)	Fase II 2010 (13)	Fase III 2011 (10)	Fase 2012 (7)
Bayamón Guaynabo			
Cataño Ciales Dorado Florida Morovis Corozal Naranjito San Juan Toa Alta Toa Baja Vega Alta	Arroyo Ceiba Cidra Guayama Guayanilla Gurabo Hatillo Ponce Quebradillas San Lorenzo Santa Isabel Vega Baja Yauco	Barceloneta Maricao Las Piedras Naguabo Guánica Yabucoa Manatí Cayey San Germán Loíza	Caguas Las Marías Fajardo Maunabo Hormigueros Sábana Grande Isabela

Como parte de los esfuerzos que lleva a cabo del Programa de Integración de Municipios al 9-1-1, y con el propósito de continuar mejorando los tiempos de respuesta de los municipios integrados en las primeras tres fases del programa, se llevaron a cabo durante el 2011-2012 una serie de visitas a los centros de despacho de emergencias médicas municipales con el propósito de evaluar las operaciones, analizar la efectividad y eficiencia del servicio que ofrecen estos municipios desde su integración. Durante estas visitas, se identificaron variables que, por su naturaleza, inciden en la dificultad del acceso rápido al lugar de la emergencia, y por ende, al retraso en el tiempo de respuesta.

Basados en los resultados de los estudios y análisis efectuados, la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 trabajó junto con los Alcaldes y los Directores de emergencias médicas municipales para desarrollar e implementar una estrategia la cual consiste en colocar recursos adicionales (vehículos de respuesta rápida) en facilidades o áreas particulares que permitan poder llegar más rápido al lugar de la emergencia, como por ejemplo: cuarteles municipales que queden más cercanos a las comunidades y/o barrios de difícil acceso o apartados de la base de emergencias principal del municipio; autopistas principales o vías de alto tráfico vehicular con alta incidencia de accidentes. Estos esfuerzos, ayudarán a proveer en un servicio más rápido a los ciudadanos en un tiempo razonable.

Este esfuerzo se completó el 25 de octubre de 2012 con la entrega de diecinueve (19) vehículos de respuesta rápida donados a los municipios de: Cataño (1), Corozal (1), Florida(1), Guayanilla (1), Guaynabo (2), Hatillo (1), Loíza (1), Manatí(1), Morovis (1), Naranjito (1), Ponce (2), San Juan (1), San Lorenzo (1), Toa Alta (1), Toa Baja (1), Vega Alta (1), Vega Baja (1) y al Cuerpo de Emergencias Médicas Estatal (1) para ser colocada en la Estación de Bomberos de Dorado.

Además de la necesidad de recursos adicionales (vehículos de respuesta rápida), identificamos la necesidad de ofrecer educación continua al personal que trabaja en los centros de despacho al igual que a los paramédicos. Comenzamos con 7 sesiones del Taller Básico para Telecomunicadores y Radio Operadores de todos los municipios integrados y establecimos una alianza con el Cuerpo de Emergencias Médicas Estatal para ofrecer los cursos de acreditación a los paramédicos de los municipios integrados libre de costo comenzando en el 2013.

Por último, desarrollamos una guía de integración al Programa donde se explica en detalle el Programa de Integración de Municipios, los requisitos, beneficios, recomendaciones de

cómo generar mayores ingresos y una guía de la utilización correcta de los fondos y el equipo que reciben del 9-1-1. Esta guía servirá de herramienta para continuar con el esfuerzo de integrar municipios al programa y así lograr disminuir aún más el tiempo de respuesta de las emergencias en Puerto Rico para poder salvar más vidas.

Restructuración organizacional

Delineado como un compromiso programático, se llevó 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 reorganizaron 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.

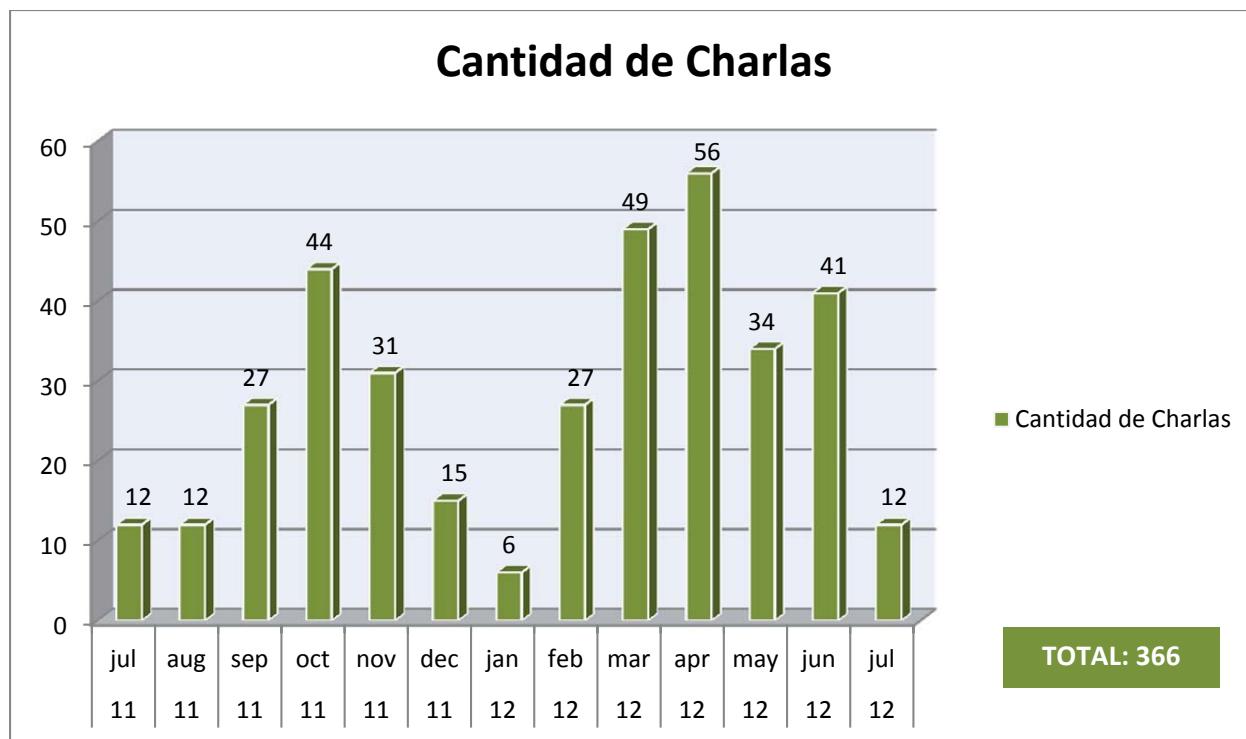
Programa de Comunicación y Educación Pública (PROCEP)

El Programa de Educación y Comunicación Pública, parte de la premisa de llevar a los ciudadanos el mensaje sobre el uso adecuado del Sistema 9-1-1 y como prevenir las emergencias; informando que puede o no ser una emergencia.

Durante el año hemos trabajado arduamente en las diferentes poblaciones, entiéndase niños, jóvenes, adultos, envejecientes y nuestra Casa Abierta. Participando en diferentes actividades alrededor de la Isla, propiciamos que el ciudadano reconozca que ante una emergencia llame al 9-1-1; enfatizando que somos un sistema compuesto de diferentes agencias de seguridad, en donde el 9-1-1 es el primer eslabón.

Nuestro mayor interés es educar de manera efectiva a la ciudadanía para reducir llamadas innecesarias, en especial las llamadas categorizadas como No Emergencia y Niños Jugando.

Como parte de aunar esfuerzos hemos establecido alianzas con empresas privadas tales como Sears, Home Depot, Sam's Club, Costco, Walmart, Kmart y AARP; con el propósito de llevar el mensaje a la mayor cantidad de personas.



Participación en el Grupo Focal “National Assessment Guidelines Workgroup (NAGWG)”

Durante el año fiscal 2011-2012 continuamos participando del proyecto para elaborar las guías basadas en consenso universal, las cuales servirán 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).

El equipo de trabajo logró la preparación e impresión del “Draft Assessment Handbook for the National 9-1-1 Assessment Guidelines” que sirvieron de guía en el proyecto piloto de implementación y prueba de las guías. En febrero 2012 comenzó el proyecto piloto en el Estado de Delaware, con el cual se logró la publicación del manual final del “Assessment Handbook for the National 9-1-1 Assessment Guidelines” y el “Final Assessment Report for the State of Delaware” en septiembre de 2012.

Lanzamiento del “3-1-1: Tu Línea de Servicios del Gobierno”

De acuerdo al compromiso 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, se pudo cumplir con lanzar el 3-1-1 Tu Línea de Servicios del Gobierno durante el año 2012; la primera iniciativa de servicio al ciudadano de forma integrada por parte del gobierno.

Se prepararon y se desarrollaron sistemas para ofrecer servicios de atención telefónica a los ciudadanos de una manera rápida, efectiva y de calidad.

El lanzamiento contó con la integración de 14 agencias gubernamentales:

- ACT – Autoridad de Carreteras y Transportación
- ADS – Autoridad de Desperdicios Sólidos
- ADSEF – Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia
- AMA – Autoridad Metropolitana de Autobuses
- ASUME – Administración del Sustento de Menores
- ATI – Alternativa de Transporte Integrado
- ATM – Autoridad de Transporte Marítimo
- CPNPR – Compañía de Parques Nacionales de Puerto Rico
- DISCO – Directoría de Servicio al Conductor
- DRD – Departamento de Recreación y Deportes
- DRNA – Departamento de Recursos Naturales
- DTOP – Departamento de Transportación y Obras Públicas
- JCA – Junta de Calidad Ambiental
- OP – Obras Públicas

Durante el proceso de integración de las agencias se han logrado documentar aproximadamente 700 servicios y ha servido para desarrollar un formato estándar de documentación para las agencias. Adicional a los servicios se provee al ciudadano con formularios de las agencias que pueden ser enviados por correo electrónico para agilizar sus trámites.

Esta iniciativa ha ayudado a que los ciudadanos tengan una mejor percepción del servicio de las agencias gubernamentales, ofrece a las agencias un alivio de recursos ya que se atienden y se resuelven todas las llamadas informativas y solo se refiere a la agencia lo que requiere alguna acción puntal de su parte. En algunos casos el servicio provisto refleja un ahorro sustancial en las agencias.

Sinopsis De Los Asuntos Administrativos

Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1

Durante el año se llevaron a cabo academias para la capacitación continua del personal del Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1 y un mejor servicio a los ciudadanos de Puerto Rico. Se enfatizaron los siguientes temas:

- Destrezas de Comunicación
- Destrezas en el Manejo de Llamadas 9-1-1
- Destrezas Técnicas
- Calidad de Servicio
- Protocolos Operacionales

En mayo se comenzó la revisión y enmienda al Protocolo de Transferencia de Llamadas 9-1-1.

Oficina de Auditoría y Procedimientos

Durante el periodo que comprende el informe anual había ocho (8) auditorías operacionales a compañías de telefonía en proceso, dos de ellas suspendidas por más de un año. Además de varias a municipios en proceso.

Se finalizaron seis de estas ocho auditorías operacionales y dos auditorías a Municipios se completaron. Se finalizó una auditoría operacional a compañía de telefonía de nueva asignación, no considerada entre las (8) ocho antes mencionada, para un total de siete auditorías completadas y (2) a Municipios adscritos.

- Se logró negociar con una compañía de telefonía la demanda pendiente por \$1,700,000.00 por caso de cobro por auditoría realizada.

- Se identificaron \$736,000.00 descontados indebidamente por una compañía de telefonía inalámbrica y se estará gestionando el cobro de dicho dinero mediante acción legal, de ser necesario.
- Pago de multas por la cantidad de \$20,000.00 por hallazgos en auditoría.
- En auditoría a una compañía de telefonía por cable TV se encontraron cuatro (4) faltas al Reglamento de Facturación y Cobro (Reglamento Núm. 6203) para el cargo a los abonados por el Servicio del 9-1-1, siendo multada por nuestra oficina legal por \$25,000.00.
- En auditoría especial para verificar el balance en la cuenta de las líneas telefónicas y de celulares con nuestro proveedor de la Agencia se logró aclarar balance y recibir ajuste en créditos por \$138,775.35 en la cuenta de líneas Telefónicas y \$9,000.00 en celulares para un gran total de \$147,775.35.
- Se identificaron varias compañías de Telefonía que no remesaban a la Agencia con un impacto anual proyectado de ingreso de \$200,000.00 una en una de ellas se estiman pagos proyectados por \$900,000.00.
- Reglamentos
 - Operación Cámaras de Seguridad en las Facilidades de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.
- Procedimientos
 - Se crearon tres (3) nuevos procedimientos NMPA-JGS911-0048 Autorización Donación de Equipos y Transferencias, NMPA-JGS911-0049 Control, Manejo y Préstamo de los Teléfonos Celulares del Plan de Contingencia a las Agencias de Respuesta o Municipios Adscritos al Sistema 9-1-1 y NMPA-JGS911-0050 Uso del Área de Estacionamiento.
 - Se enmendaron dos (2) procedimientos, el SE-07-98 Preparación de Informes de Acción Correctiva de la Oficina de Auditoria & Procedimientos y el NMPA-JGS911-0026 Revisado Manejo, Conservación y Otras Funciones Relacionadas del Sistema de Grabación de Llamadas.
- Se creó un (1) Memorando Circular, cuatro (4) Boletines Informativos y veinticuatro (24) Formularios.

Oficina de Recursos Humanos

Durante el año fiscal la Oficina de Recursos Humanos logró la creación de seis (6) nuevos puestos para la Oficina de Informática y Proyecto 3-1-1, los cuales no existían en el plan de clasificación de la agencia. Por otro lado, se completó el reclutamiento y adiestramiento de 64 Telecomunicadores para el nuevo 3-1-1.

Se enmendó el Manual de Normas de Conducta y de Medidas Correctivas para los Empleados de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 y se estableció un sistema de asistencia basado en puntos para incentivar al empleado a reducir las ausencias y tardanzas.

Oficina de Sistemas e Informática

Logramos el remplazo y actualización de los equipos de sistemas de información de los usuarios del área administrativa, cuyos equipos estaban obsoletos y en uso desde el 2004.

Se completo la implantación del programa para la mecanización de los informes de llamadas atendidas por las agencias de respuesta mediante formato electrónico. Las agencias y municipios adscritos ya no envían los informes de llamadas atendidas en papel sino de forma electrónica, lo que propone un beneficio para el medio ambiente y agiliza el proceso de evaluación de los mismos.

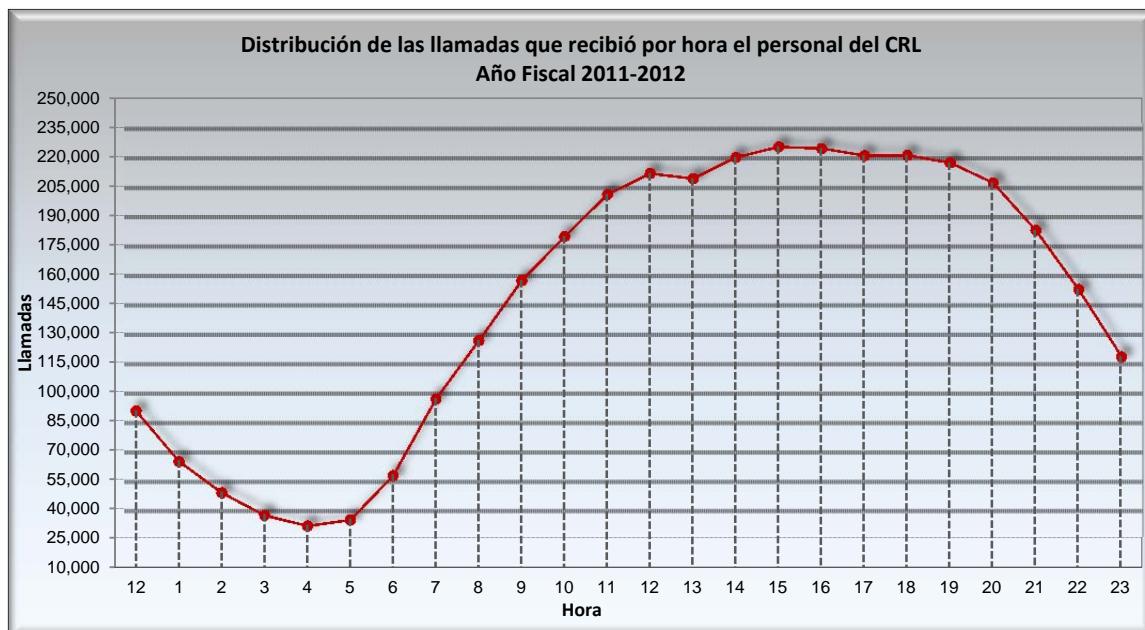
Estadísticas 9-1-1

Volumen de Llamadas 9-1-1

Volumen de Llamadas por Hora del Día

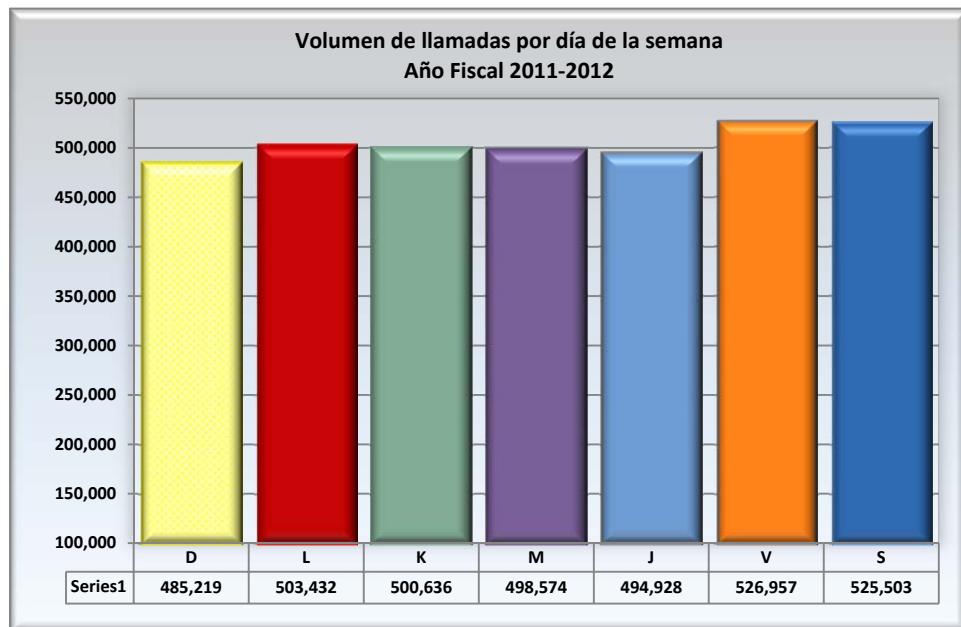
El Sistema 9-1-1 recibió un total de 3,535,249 de llamadas durante el AF 2011-2012. El volumen de llamadas incrementa comenzando las 5:00 am, recibiendo el 49.0% de éstas entre 11:00 am y 6:00 pm. El número de llamadas menor se registró a las 4:00 am (31,791) y el mayor a las 3:00 pm (225,241). Las llamadas aumentan consecutivamente desde las 5:00 am hasta las 12:00 pm mientras que disminuyen de 7:00 pm a 4:00 am de manera consecutiva. Se define como llamada 9-1-1, las llamadas marcadas a los tres dígitos “9-1-1”.

El aumento mayor de una hora a otra se presenta de 6:00 am a 7:00 am. El descenso mayor de una hora a otra se presenta de 10:00 pm a 11:00 pm.



Volumen de Llamadas por Día de la Semana

El día con el número de llamadas mayor fue el viernes mientras que el domingo registró el menor. El volumen de llamadas aumentó lunes y viernes. El 43.8% de las llamadas de la semana se recibieron de jueves a sábado. Se procesó diariamente de domingo a jueves 14.0% del total de llamadas semanal mientras que el viernes y sábado el 15.0%.



Volumen de Incidentes

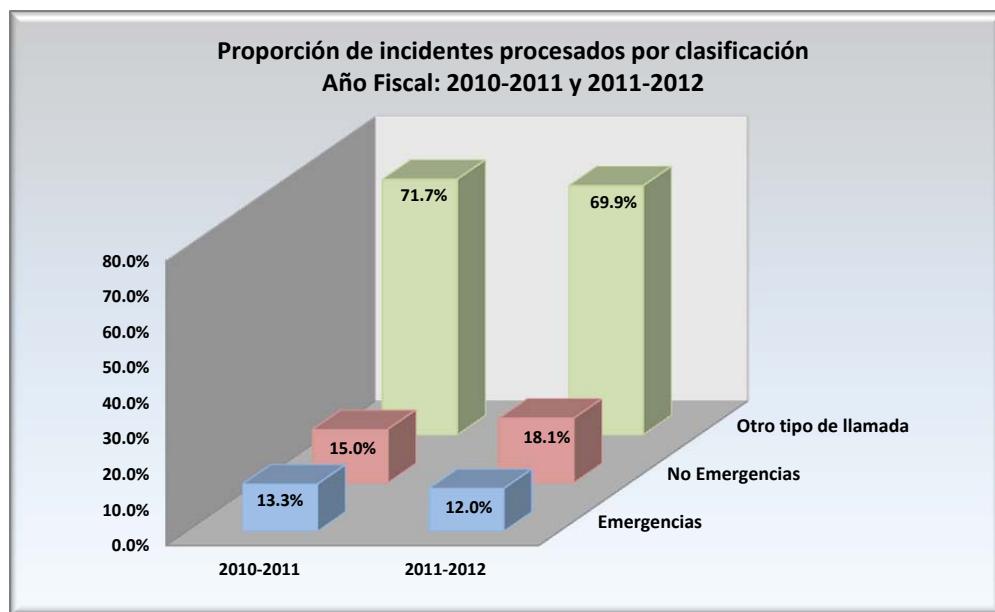
Volumen total de incidentes por clasificación

CLASIFICACION	Año Fiscal			
	2010-2011		2011-2012	
Emergencias	342,102	13.3%	369,723	12.0%
No Emergencias	387,173	15.0%	557,469	18.1%
Otro tipo de llamadas (Colgó Antes, Colgó Despues y Llamada Ruido)	1,848,903	71.7%	2,150,190	69.9%
TOTAL	2,578,178	100%	3,077,382	100%

El Centro del Recepción de Llamadas 9-1-1 procesó 2,578,178 incidentes en el AF 2010-2011; dicha cifra aumentó a 3,077,382 en el AF 2011-2012. Se registró un ascenso de 499,204 incidentes. La tasa de cambio fue de 19.4%. El ascenso fue resultado de que las Emergencias, No Emergencias pero sobretodo, Otro Tipo de Llamadas, aumentaron considerablemente en el AF 2011-2012. Otro tipo de llamada registró 301,287 incidentes más, las No emergencias 170,296 y las Emergencias 27,621. La tasa de cambio para cada categoría con respecto al AF 2010-2011 fue: 44.0% las No Emergencias, 16.3% Otro Tipo de Llamada y 8.1% las Emergencias.

Otro Tipo de Llamada representó el 71.7% de los incidentes procesados en el AF 2010-2011 y se reduce a 69.9% en el AF 2011-2012. Lo mismo sucede con las Emergencias que de 13.3% desciende a 12.0%. Las No Emergencias revelaron lo opuesto: de 15.0% de lo procesado en el AF 2010-2011 aumenta a 18.1% en el AF 2011-2012.

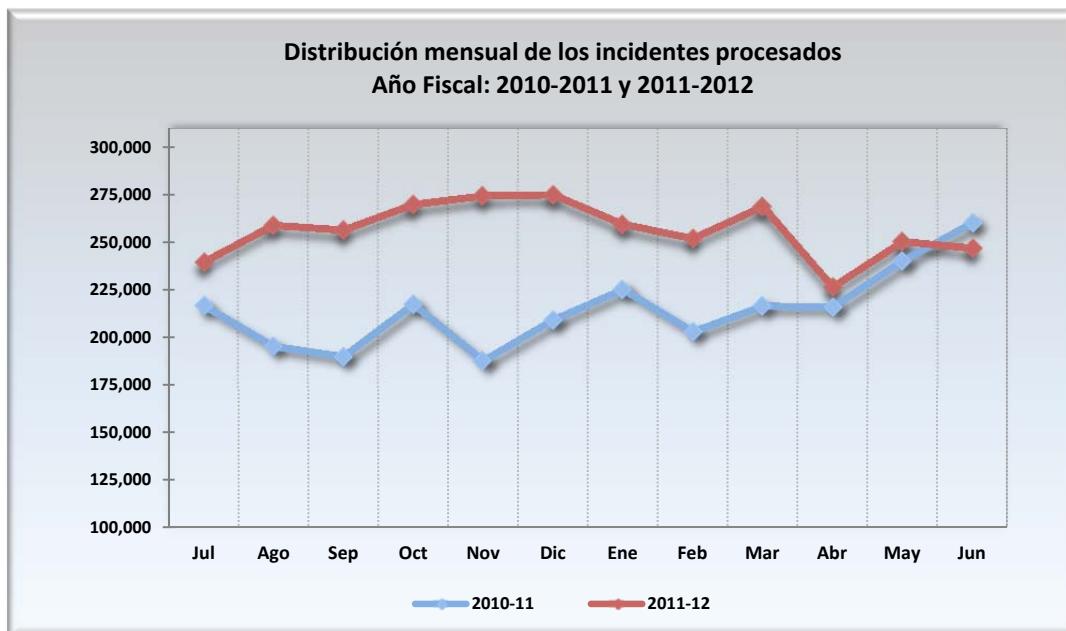
Los incidentes 9-1-1 son las llamadas 9-1-1 luego de que el Telecomunicador la clasifica dentro de las categorías definidas de Emergencias, No Emergencias u Otro tipo de Llamadas. El volumen de incidentes es menor al volumen de llamadas, por las llamadas abandonadas no clasificadas, y/o cualquier otra llamada 9-1-1 recibida pero no clasificada.



La tabla siguiente desglosa el aumento de la media aritmética para el Total de Incidentes procesados, Emergencias, No Emergencias y Otro Tipo de Llamada durante el AF 2011-2012.

MEDIA	Total de Incidentes		No Emergencias		Emergencias		Otro Tipo De Llamada	
	2010-11	2011-12	2010-11	2011-12	2010-11	2011-12	2010-11	2011-12
Mensual	214,848	256,449	32,264	46,456	28,509	30,810	154,075	179,183
Diaria	7,064	8,408	1,061	1,523	937	1,010	5,065	5,875
Hora	294	350	44	63	39	42	211	245

Volumen Total de Incidentes Por Mes



	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
2010-11	216,849	195,440	190,033	217,472	187,883	209,244	225,248	203,118	216,614	215,948	240,227	260,102
2011-12	239,557	258,834	256,360	269,743	274,289	274,835	259,330	251,980	268,704	226,524	250,380	246,846

El total de incidentes de julio 2011 a mayo 2012 fue mayor al de julio 2010 a mayo 2011. Noviembre 2011 registró el ascenso mayor de incidentes con respecto al AF 2010-2011 (tendencia de Otro Tipo de Llamada). Junio 2012 fue el único mes del AF 2011-2012 con menor número de incidentes que lo registrado en el AF 2010-2011.

Noviembre registró la cifra de incidentes procesados menor del AF 2010-2011 mientras que en el AF 2011-2012 fue abril. Junio contó con el número de incidentes mayor del AF 2010-2011 mientras que en el AF 2011-2012 fue diciembre.

El total de incidentes procesados se reduce, de un mes a otro, en ambos años, en septiembre, febrero y abril. El total de incidentes aumenta, de un mes a otro, en ambos años, en octubre, diciembre, marzo y mayo.

Se procesaron mensualmente entre 7.3%-10.1% del total de los incidentes del AF 2010-2011. En el AF 2011-2012 se procesaron mensualmente entre 7.4%-8.9% del total de los incidentes del año.

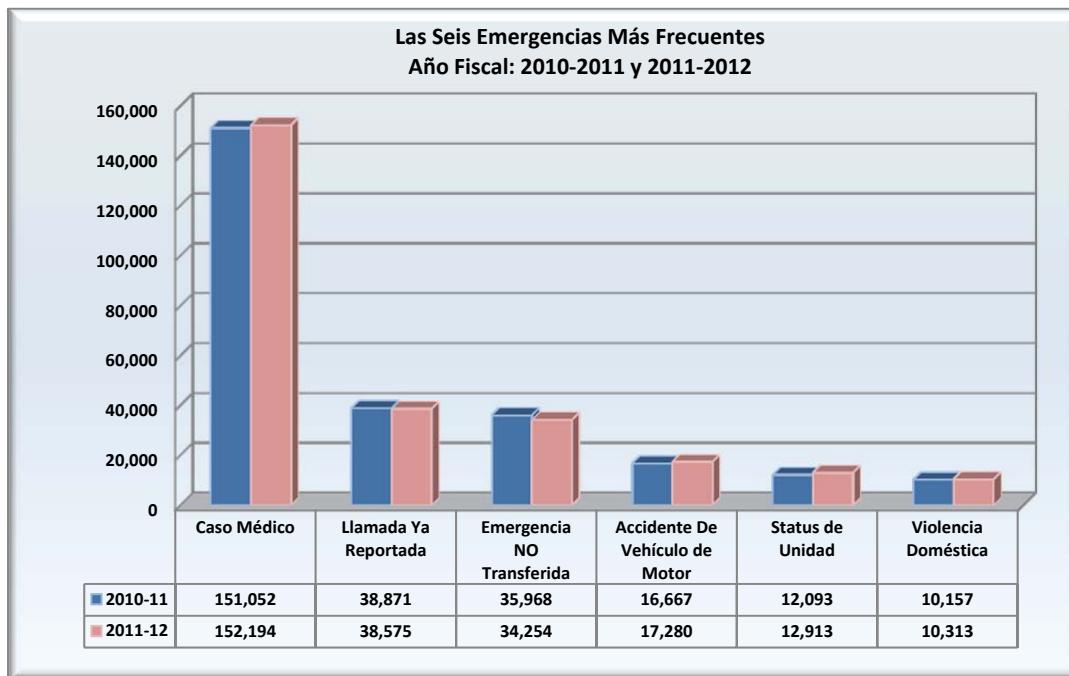
Volumen de Incidentes de Emergencias

Tipo de Incidente	2010-2011		2011-2012	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Casos Médicos	151,052	44.15%	152,194	41.16%
Llamada Ya Reportada	38,871	11.36%	38,575	10.43%
Emergencias NO Transferidas	35,968	10.51%	34,254	9.26%
Accidentes De Vehículo de Motor	16,667	4.87%	17,280	4.67%
Status de Unidad	12,093	3.53%	12,913	3.49%
Violencia Domestica	10,157	2.97%	10,313	2.79%
Persona Agresiva	9,113	2.66%	9,152	2.48%
Fuego	8,765	2.56%	6,786	1.84%
Situación o Persona Sospechosa	5,832	1.70%	6,973	1.89%
Pelea	4,869	1.42%	4,396	1.19%
Intento Suicida	3,813	1.11%	3,625	0.98%
Casos De Menores	3,512	1.03%	3,929	1.06%
Detonaciones	3,260	0.95%	3,389	0.92%
Paciente Mental	2,939	0.86%	3,219	0.87%
Tirado en Pavimento	2,908	0.85%	3,284	0.89%
Agresión	2,570	0.75%	2,695	0.73%
Contemplando Suicidio	2,564	0.75%	2,932	0.79%
Carreteras Principales Obstruidas	2,114	0.62%	1,978	0.53%
Escalamiento	2,107	0.62%	2,608	0.71%
Accidente de Auto con Peatón	1,898	0.55%	2,861	0.77%
Tendido Eléctrico En Pavimento	1,720	0.50%	2,165	0.59%
Desorientado	1,543	0.45%	1,894	0.51%
Asalto	1,522	0.44%	1,541	0.42%
Animales	1,206	0.35%	1,571	0.42%
Avistamiento De Humo	1,140	0.33%	1,537	0.42%
Herido de Bala	1,124	0.33%	1,190	0.32%
Atrapados/Encerrados	1,102	0.32%	1,112	0.30%
Caída De Postes O Arboles	1,088	0.32%	1,346	0.36%
Transformador Con Problemas	1081	0.32%	1,479	0.40%
Robo	815	0.24%	1,277	0.35%
Otro tipo de Emergencia	803	0.23%	6,643	1.80%
Pidiendo Auxilio o Ayuda	789	0.23%	839	0.23%
Amenaza De Muerte	630	0.18%	1,111	0.30%
Inundaciones	565	0.17%	805	0.22%
Casos De Ancianos	507	0.15%	685	0.19%
Persona Muerta	503	0.15%	521	0.14%

Tipo de Incidente	2010-2011		2011-2012	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Emanaciones O Escapes De Gas O Químicos	462	0.14%	419	0.11%
Violación De Orden De Protección	431	0.13%	553	0.15%
Accidentes Laboral	404	0.12%	466	0.13%
Abejas En Residencia	387	0.11%	485	0.13%
Adulto Desaparecido	304	0.09%	425	0.11%
Robo y Hurto de Vehículo	288	0.08%	410	0.11%
Derrumbes o Deslizamientos	263	0.08%	505	0.14%
Ahorcado	211	0.06%	262	0.07%
Vandalismo	199	0.06%	359	0.10%
Embarcación A La Deriva	190	0.06%	908	0.25%
Motín	189	0.06%	404	0.11%
Persecución	188	0.05%	393	0.11%
Ahogado	147	0.04%	235	0.06%
Confidencias	138	0.04%	465	0.13%
Arresto Civil	132	0.04%	322	0.09%
Derrame De Combustible O Químicos	113	0.03%	544	0.15%
Artefacto Explosivo (Amenaza De Bomba)	102	0.03%	173	0.05%
Orientación Médica	97	0.03%	1,214	0.33%
Secuestro	92	0.03%	372	0.10%
Explosión	87	0.03%	790	0.21%
Violación	65	0.02%	200	0.05%
Arrastrado Por Corrientes De Agua	62	0.02%	9,215	2.49%
Madre Con Menor Sin Hogar	58	0.02%	146	0.04%
Extraviado Zona Boscosa	51	0.01%	170	0.05%
Electrocución	50	0.01%	37	0.01%
Alarma De Incendio Activada	45	0.01%	54	0.01%
Secuestro de Menores	20	0.01%	38	0.01%
Apropiación Ilegal	18	0.01%	229	0.06%
Movimiento Sísmico	15	0.00%	98	0.03%
Accidentes Marítimo	14	0.00%	79	0.02%
Accidentes Aéreo	13	0.00%	36	0.01%
Tiroteo	12	0.00%	260	0.07%
Asesinato	8	0.00%	192	0.05%
Transacción De Drogas (Grandes Cantidades)	8	0.00%	3	0.00%
Casos en Tren Urbano	7	0.00%	21	0.01%
Transacción de Armas	5	0.00%	2	0.00%
Trombas Marinas	5	0.00%	1	0.00%
Tornado	4	0.00%	6	0.00%
Orientación Influenza (AH1N1)	4	0.00%	3	0.00%

Tipo de Incidente	2010-2011		2011-2012	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Puente Caído o En Peligro De Caerse	3	0.00%	4	0.00%
Marejada Alta	1	0.00%	86	0.02%
Violación Supervisión Electrónica	0	0.00%	58	0.02%
Residencia Incomunicada	0	0.00%	7	0.00%
Caso Aeropuerto	0	0.00%	2	0.00%
Total	342,102	100%	369,723	100%

Caso Médico fue la emergencia más frecuente. Representó el 44.2% del total de las emergencias del AF 2010-2011 y el 41.2% del total del AF 2011-2012. Caso Médico, Llamada Ya Reportada, Emergencia no Transferida, Accidente de Vehículo de Motor, Status de Unidad y Violencia Doméstica son los seis incidentes de emergencia de mayor frecuencia en ambos períodos. La suma de estos representó el 77.4% del total de las emergencias del AF 2010-2011 y descendió a 71.8% en el AF 2011-2012.



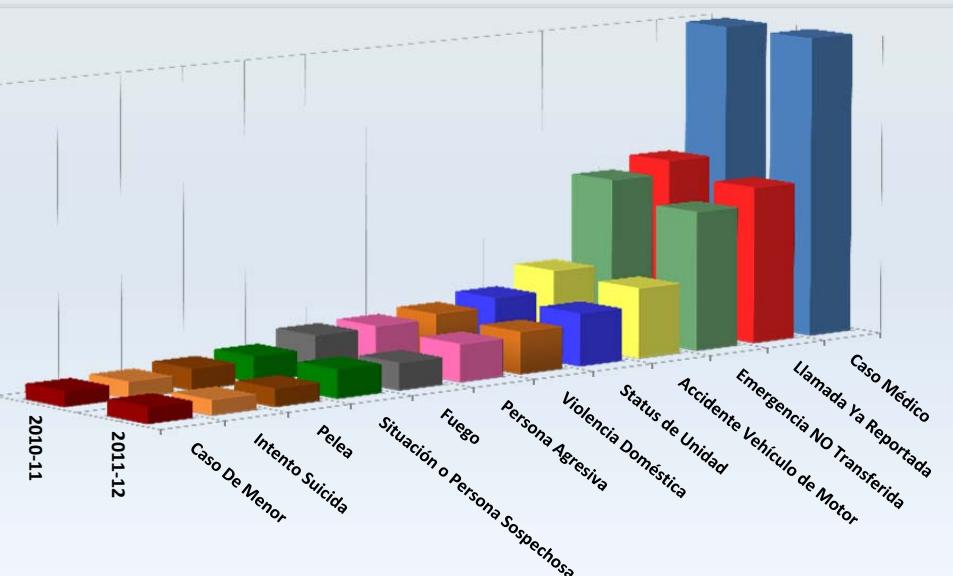
Sólo dos de estas seis registraron descenso en el AF 2011-2012: Llamada Ya Reportada (-296) y Emergencia No Transferida (-1,714).

Además de Llamada Ya Reportada y Emergencia No Transferida diez más registraron descenso: Fuego, Pelea, Intento Suicida, Carreteras Principales Obstruidas, Emanaciones O Escapes De Gas O Químicos, Electrocución, Transacción De Drogas (Grandes Cantidadades), Transacción de Armas, Trombas Marinas y Orientación Influenza (AH1N1). Doce de ochenta tipos de emergencias (15.0%) registraron reducción en el AF 2011-2012.

Arrastrado por Corriente de Agua registró el ascenso mayor del AF 2011-2012 con 9,153 casos más que el AF 2010-2011. Fuego tuvo el mayo descenso con 1,979 casos menos que el AF 2010-2011.

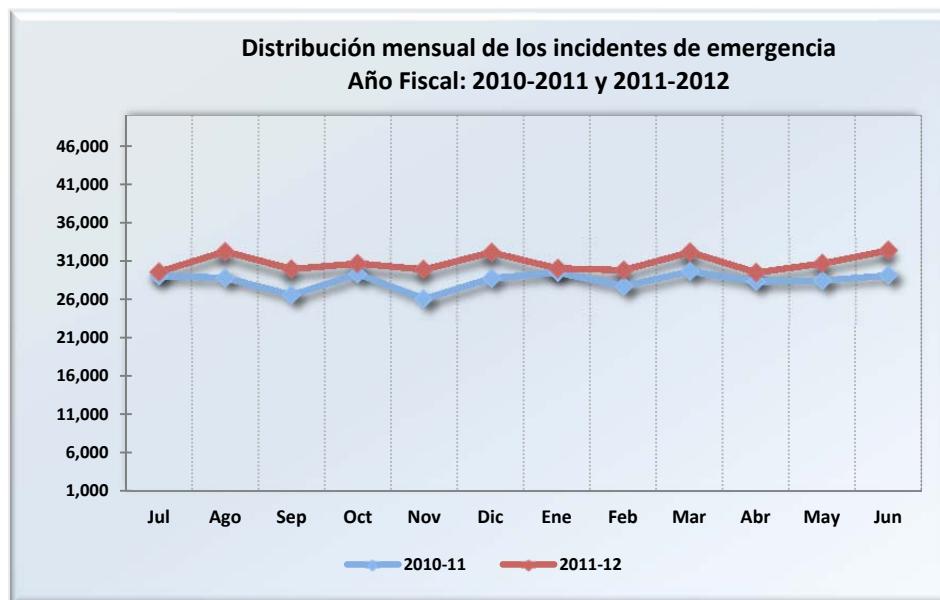
La gráfica siguiente demuestra, cuantas de las ochenta categorías de emergencias representan al menos un porcentaje del total anual.

**Emergencias que Representan al Menos un Porcentaje del Total de las Emergencias Anuales
Año Fiscal: 2010-2011 Y 2011-2012**



Emergencias	2010-2011	2011-2012
Caso Médico	44.2%	41.2%
Llamada Ya Reportada	11.4%	10.4%
Emergencia NO Transferida	10.5%	9.3%
Accidente de Vehículo de Motor	4.9%	4.7%
Status de Unidad	3.5%	3.5%
Violencia Doméstica	3.0%	2.8%
Persona Agresiva	2.7%	2.5%
Fuego	2.6%	1.8%
Situación o Persona Sospechosa	1.7%	1.9%
Pelea	1.4%	1.2%
Intento Suicida	1.1%	1.0%
Caso De Menor	1.0%	1.1%
Total	88.0%	81.3%

Volumen de Incidentes de Emergencias Por Mes



	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
2010-11	29,135	28,866	26,633	29,371	26,126	28,798	29,579	27,772	29,711	28,390	28,512	29,209
2011-12	29,639	32,285	30,010	30,726	29,955	32,183	30,091	29,861	32,219	29,560	30,738	32,456

El total de emergencias de julio 2011 a junio 2012 fue mayor al de julio 2010 a junio 2011.

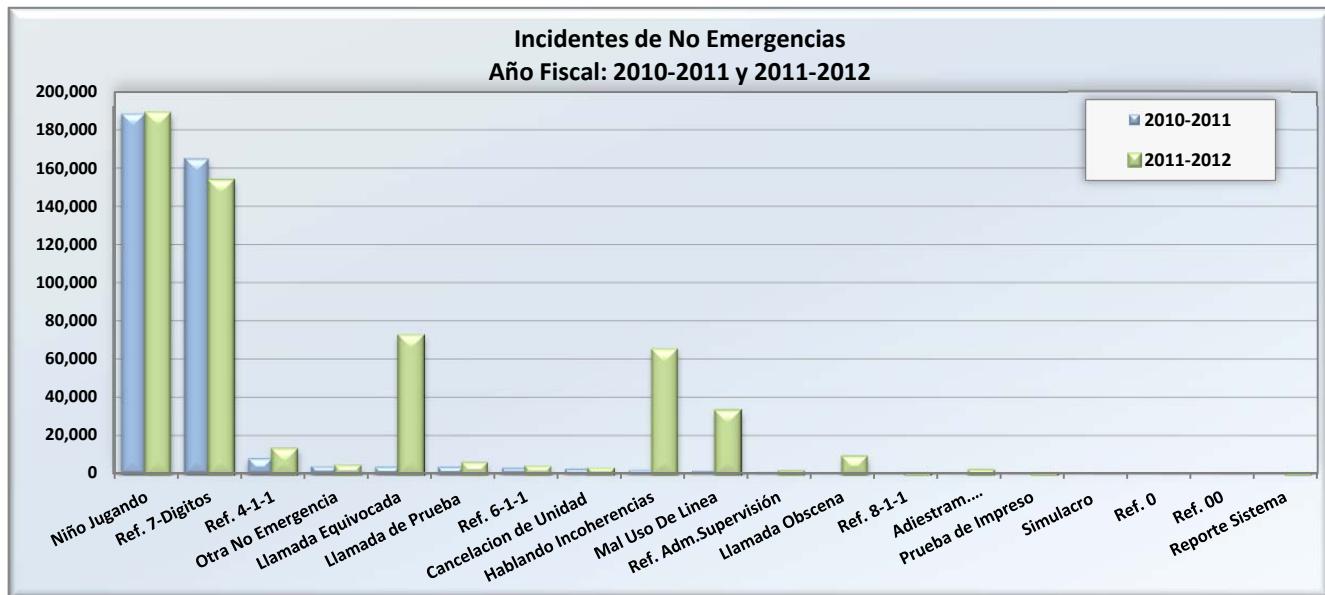
Noviembre registró el ascenso mayor con respecto al AF 2010-2011 con 3,829 emergencias más que noviembre 2010 (tasa de cambio de 14.7%).

Marzo registró el número mayor de emergencias del AF 2010-2011 mientras que en el AF 2011-2012 fue junio. Noviembre registró la cantidad menor del AF 2010-2011 mientras que en el AF 2011-2012 fue abril.

Las emergencias disminuyen de un mes a otro, en ambos años, en septiembre, noviembre, febrero y abril. Las emergencias aumentan de un mes a otro, en ambos años, en octubre, diciembre, marzo, mayo y junio.

Se procesaron mensualmente entre 7.6%-8.7% del total de las emergencias del AF 2010-2011. El AF 2011-2012 reveló que se procesaron mensualmente entre 8.0%-8.8% del total de las emergencias del año.

Volumen de Incidentes de No Emergencias



Tipo de Incidente	2010-2011		2011-2012	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Niño Jugando	188,956	48.8%	189,264	34.0%
Referido 7-Dígitos	165,300	42.7%	153,812	27.6%
Referido 4-1-1	8,378	2.2%	13,211	2.4%
Otro Tipo De No Emergencia	4,137	1.1%	4,392	0.8%
Llamada Equivocada	3,932	1.0%	72,614	13.0%
Llamada de Prueba	3,845	1.0%	5,735	1.0%
Referido 6-1-1	3,220	0.8%	3,871	0.7%
Cancelación de Unidad	2,728	0.7%	2,823	0.5%
Hablando Incoherencias	2,467	0.6%	65,299	11.7%
Mal Uso De Línea	1,623	0.4%	33,158	5.9%
Referido Administrativo Supervisión	1,212	0.3%	1,338	0.2%
Llamada Obscena	638	0.2%	9,061	1.6%
Referido 8-1-1	301	0.1%	216	0.0%
Adiestramiento Telecomunicadores	215	0.1%	1,949	0.3%
Pruebas de Impreso	144	0.0%	208	0.0%
Simulacro	50	0.0%	63	0.0%
Referido 0 (Operadora)	14	0.0%	77	0.0%
Referido 00 (Operadora Internacional)	13	0.0%	68	0.0%
Reporte Sistema ¹		0.0%	310	0.1%
Total	387,173	100%	557,469	100%

¹ Categoría creada en el 2012

Niño Jugando fue la No Emergencia más frecuente. Representó el 48.8% del total de las No Emergencias del AF 2010-2011 y 34.0% del AF 2011-2012. Niño Jugando y Referido 7 -Dígitos son los dos incidentes de No Emergencia de mayor frecuencia en ambos períodos. La suma de estos representó el 91.5% del total de las no emergencias procesadas en el AF 2010-2011 y disminuyó a 61.5% en el AF 2011-2012.

Reporte de Sistema se creó en enero 2012 de manera que Referido 00 fue la No Emergencia menos frecuente del AF 2010-2011 y Simulacro en el AF 2011-2012.

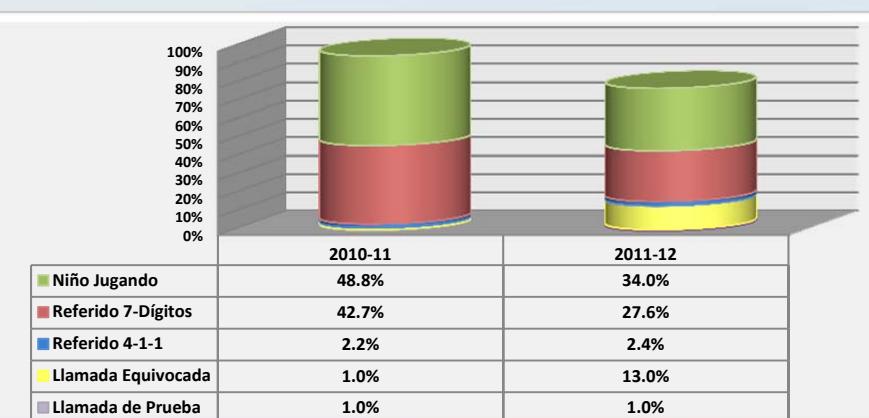
Sólo dos No Emergencias de diez y nueve categorías registraron descenso en el AF 2011-2012 con respecto al AF 2010-2011: Referido 7- Dígitos (11,488 incidentes menos) y Referido 8-1-1 (85 incidentes menos).

El aumento mayor en términos absolutos lo registró Llamada Equivocada con 68,682 casos más que el AF 2010-2011. Le sigue Hablando Incoherencias con 62,832 casos más que el AF 2010-2011.

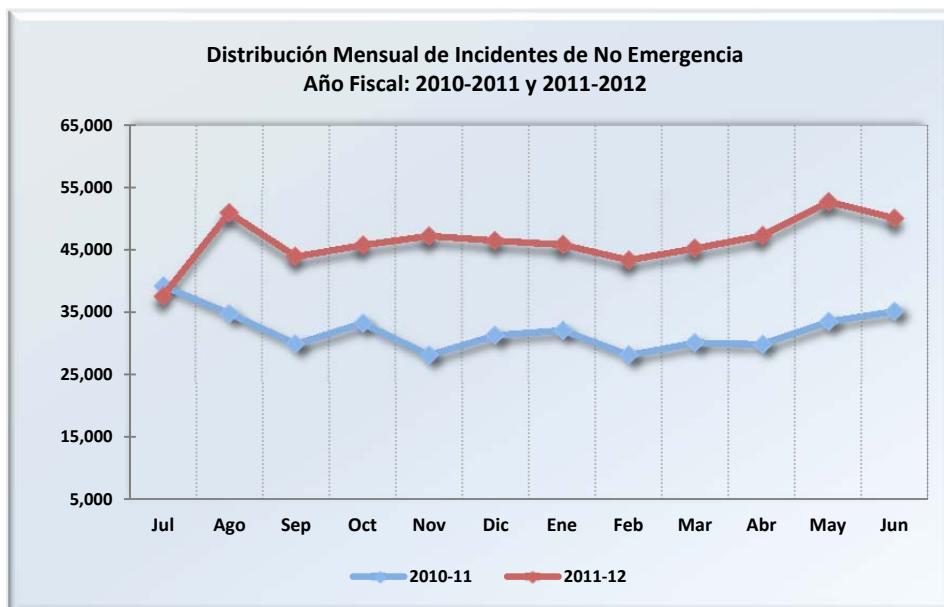
El orden de las categorías del AF 2010-2011 y del AF 2011-2012 en términos de frecuencia descendente coincidió sólo para los primeros dos puestos: Niño Jugando y Referido 7-Dígitos.

Como se observa en la gráfica siguiente, sólo cinco de diez y nueve categorías representaron, en ambos años, un porciento o más del total de No Emergencias anual. La suma de éstas representó el 95.7% del total de las No Emergencias del AF 2010-2011 y desciende a 78.0% en el AF 2011-2012.

**No Emergencias que representan al menos un porcentaje del total anual
Año Fiscal: 2010-2011 y 2011-2012**



Volumen de Incidentes de No Emergencias Por Mes



	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
2010-11	39,329	34,908	30,060	33,384	28,275	31,458	32,233	28,328	30,273	30,004	33,632	35,289
2011-12	37,685	51,015	44,040	45,843	47,311	46,569	45,934	43,455	45,342	47,372	52,772	50,131

El total de No Emergencias de agosto 2011 a junio 2012 fue mayor al de agosto 2010 a junio 2011. Julio 2011 fue el único mes del AF 2011-2012 que registró reducción en el número de casos. Mayo 2012 registró el aumento mayor con respecto al AF 2010-2011 con 19,140 incidentes más.

Noviembre registró el número de No Emergencias menor del AF 2010-2011 mientras que en el AF 2011-2012 fue julio. Julio registró la cantidad mayor del AF 2010-2011 mientras que en el AF 2011-2012 fue mayo.

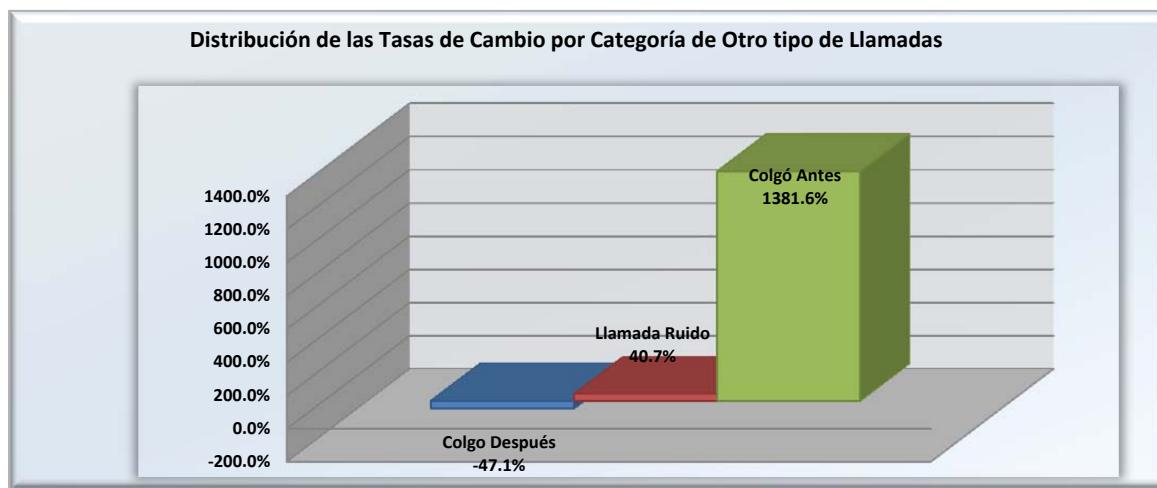
Se procesaron mensualmente entre 7.3%-10.2% del total de las no emergencias del AF 2010-2011. El AF 2011-2012 reveló que se procesaron mensualmente entre 6.8%-9.5% del total de las No Emergencias del año.

Volumen de Incidentes de Otro Tipo de Llamadas

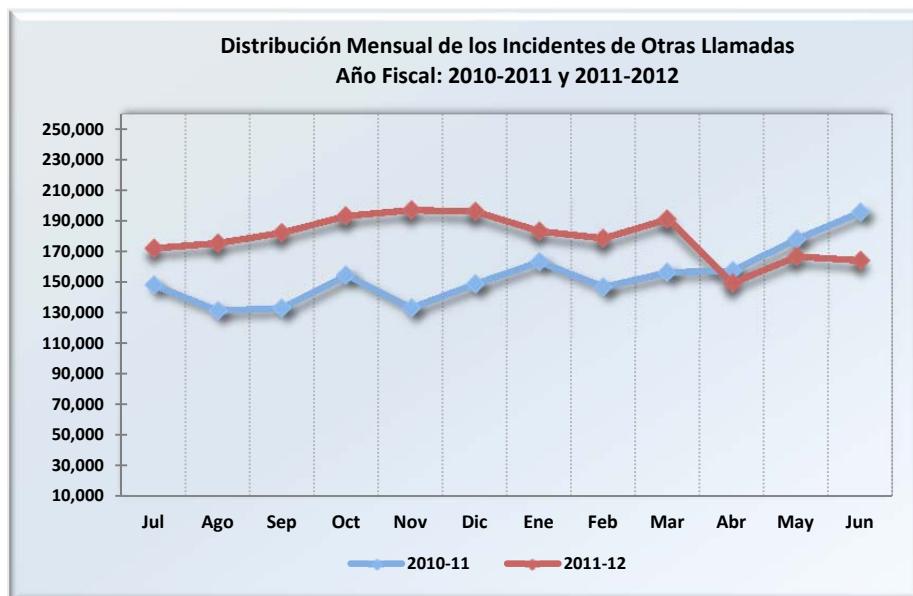
Tipo de Incidente	2010-2011		2011-2012	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Colgó Despues	1,077,487	58.3%	570,245	26.5%
Llamada Ruido	734,523	39.7%	1,033,330	48.1%
Colgó Antes	36,893	2.0%	546,615	25.4%
Total	1,848,903	100%	2,150,190	100%

En el AF 2011-2012 se creó una nueva categoría de clasificación de incidentes denominada Otro Tipo de Llamada. En esta categoría se agrupan los incidentes de Colgó Despues, Colgó Antes y Llamada Ruido. Estas clasificaciones de incidentes en años anteriores eran clasificadas como No Emergencias.

Colgó Despues fue la categoría de mayor frecuencia y luego *Llamada Ruido* en el AF 2010-2011 dicho orden se invirtió en el AF 2011-2012. *Colgó Antes* ocupó el último puesto en ambos años. La única categoría que registró descenso en el AF 2011-2012 fue *Colgó Despues* con 507,242 casos menos. Esta representó 58.3% del total de Otro tipo de Llamadas del AF 2010-2011 y se redujo a 26.5% del total del AF 2011-2012. Las otras dos categorías revelan lo opuesto, sus porcentajes aumentaron en el AF 2011-2012 (39.7% a 48.1% y 2.0% a 25.4% respectivamente). La gráfica siguiente registra las tasas de cambio del AF 2011-2012 por categoría. Esta demuestra el aumento significativo de los incidentes clasificados como Colgó Antes en el AF 2011-2012.



Volumen de Incidentes de Otro Tipo De Llamadas Por Mes



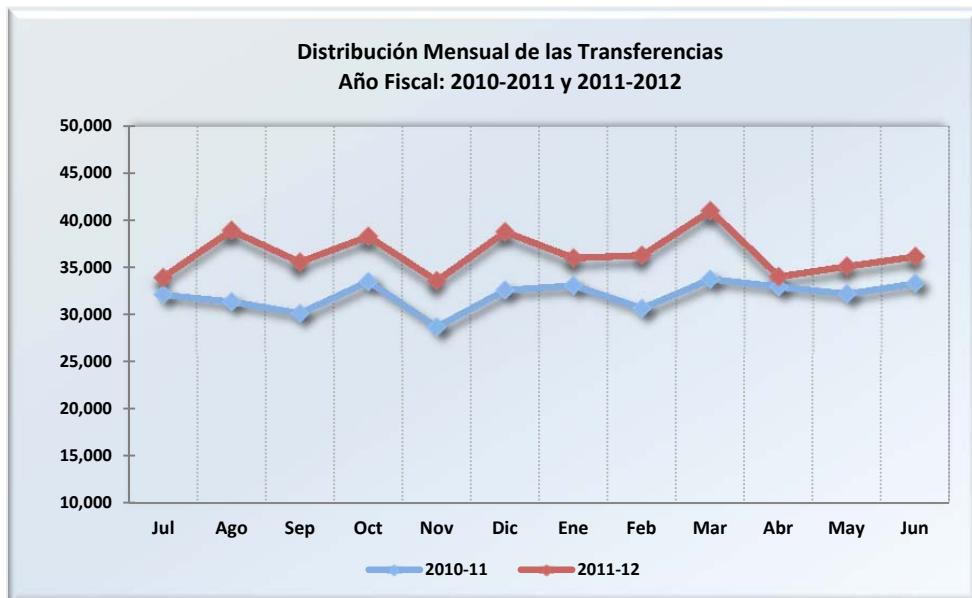
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
2010-11	148,385	131,666	133,340	154,717	133,482	148,988	163,436	147,018	156,630	157,554	178,083	195,604
2011-12	172,233	175,534	182,310	193,174	197,023	196,083	183,305	178,664	191,143	149,592	166,870	164,259

Agosto registró el número de Otro Tipo de Llamadas más bajo del AF 2010-2011 mientras que en el AF 2011-2012 fue abril. El mes con el total más alto fue junio en el AF 2010-2011 mientras que en el AF 2011-2012 fue noviembre.

Se procesaron mensualmente entre 7.1%-10.6% del total de Otro Tipo de Llamadas del AF 2010-2011. El AF 2011-2012 reveló que se procesaron mensualmente entre 7.0%-9.2% del total de Otro Tipo de Llamadas del año.

Transferencias de Incidentes a las Agencias de Respuesta

Transferencias Por Mes



	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
2010-11	32,136	31,393	30,171	33,517	28,725	32,626	33,103	30,701	33,779	32,957	32,223	33,341
2011-12	33,947	38,917	35,580	38,289	33,608	38,767	36,004	36,288	40,986	34,046	35,143	36,175

Se realizaron 384,672 transferencias en el AF 2010-2011 y 437,750 en el AF 2011-2012. El AF 2011-2012 registró un aumento de 53,078 transferencias más que el AF 2010-2011. La tasa de cambio fue de 13.8%. Las transferencias mensualmente en el AF 2011-2012 superaron a las del AF 2010-2011. Agosto 2011 fue el del aumento mayor con 7,524 más que agosto 2010.

Los dos años coincidieron en que Marzo registró el número de transferencias mayor mientras que Noviembre el menor.

Se transfirieron mensualmente entre 7.5%-8.8% del total de las transferencias del AF 2010-2011. El AF 2011-2012 registró mensualmente entre 7.7%-9.4% del total.

El aumento de la media de las transferencias del AF 2011-2012 con relación al AF 2010-2011 fue el siguiente:

MEDIA	2010-2011	2011-2012
Mensual	32,056	36,479
Diaria	1,054	1,196
Hora	44	50

La tabla siguiente desglosa las transferencias de Emergencias que se refirieron a las agencias de respuesta en ambos años fiscales. Como se indicó anteriormente, el AF 2011-2012 registró más transferencias que el AF 2010-2011. Se integraron diez municipios al 9-1-1 en el AF 2011-2012 (de 36 agencias aumentan a 44).

Agencia o Emergencias Médicas Municipio	2010-2011		2011-2012		Diferencia <i>2011 menos-2011</i>	Tasa de Cambio
	Cantidad	%	Cantidad	%		
Policía de PR	148,087	38.5%	169,828	38.8%	21,741	14.7%
CEMPR	124,047	32.2%	128,635	29.4%	4,588	3.7%
AEMEAD	26,034	6.8%	28,816	6.6%	2,782	10.7%
EM-San Juan	15,453	4.0%	17,348	4.0%	1,895	12.3%
EM-Bayamón	15,034	3.9%	15,687	3.6%	653	4.3%
Cuerpo de Bomberos de PR	13,006	3.4%	11,273	2.6%	-1,733	-13.3%
ADFAN	9,419	2.4%	10,260	2.3%	841	8.9%
EM-Ponce	6,089	1.6%	7,873	1.8%	1,784	29.3%
EM-Guaynabo	5,124	1.3%	5,829	1.3%	705	13.8%
EM-Toa Baja	3,224	0.8%	4,353	1.0%	1,129	35.0%
EM-Vega Baja	1,861	0.5%	2,581	0.6%	720	38.7%
EM-Hatillo	1,690	0.4%	1,792	0.4%	102	6.0%
EM-Vega Alta	1,212	0.3%	1,499	0.3%	287	23.7%
EM-Gurabo	1,185	0.3%	1,659	0.4%	474	40.0%
EM-San Lorenzo	1,169	0.3%	1,656	0.4%	487	41.7%
EM-Cataño	1,135	0.3%	1,463	0.3%	328	28.9%
EM-Toa Alta	1,085	0.3%	1,791	0.4%	706	65.1%
EM-Yauco	1,020	0.3%	1526	0.3%	506	49.6%
EM-Morovis	939	0.2%	1,341	0.3%	402	42.8%
EM-Dorado	933	0.2%	1,277	0.3%	344	36.9%
EM-Cidra	928	0.2%	1,177	0.3%	249	26.8%

Agencia o Emergencias Médicas Municipio	2010-2011		2011-2012		Diferencia <i>2011 menos-2011</i>	Tasa de Cambio
	Cantidad	%	Cantidad	%		
EM-Naranjito	757	0.2%	886	0.2%	129	17.0%
EM-Ciales	749	0.2%	753	0.2%	4	0.5%
Agencia de Apoyo	731	0.2%	600	0.1%	-131	-17.9%
EM-Corozal	711	0.2%	984	0.2%	273	38.4%
EM-Quebradilla	658	0.2%	823	0.2%	165	25.1%
EM-Guayanilla	644	0.2%	1,063	0.2%	419	65.1%
EM-Santa Isabel	519	0.1%	1,242	0.3%	723	139.3%
EM-Ceiba	467	0.1%	572	0.1%	105	22.5%
EM-Arroyo	383	0.1%	606	0.1%	223	58.2%
EM-Florida	223	0.1%	330	0.1%	107	48.0%
EM-Guayama	156	0.0%	1,719	0.4%	1,563	1001.9%
EM-Barceloneta	0	0.0%	1,264	0.3%	1,264	
EM-Cayey	0	0.0%	1,876	0.4%	1,876	
EM-Guánica	0	0.0%	618	0.1%	618	
EM-Las Piedras	0	0.0%	1,153	0.3%	1,153	
EM-Loíza	0	0.0%	129	0.0%	129	
EM-Manatí	0	0.0%	3,047	0.7%	3,047	
EM-Maricao	0	0.0%	101	0.0%	101	
EM-Naguabo	0	0.0%	214	0.0%	214	
EM-San Germán	0	0.0%	1,345	0.3%	1,345	
EM-Yabucoa	0	0.0%	761	0.2%	761	
Total	384,672	100.0%	437,750	100.0%	53,078	13.8%

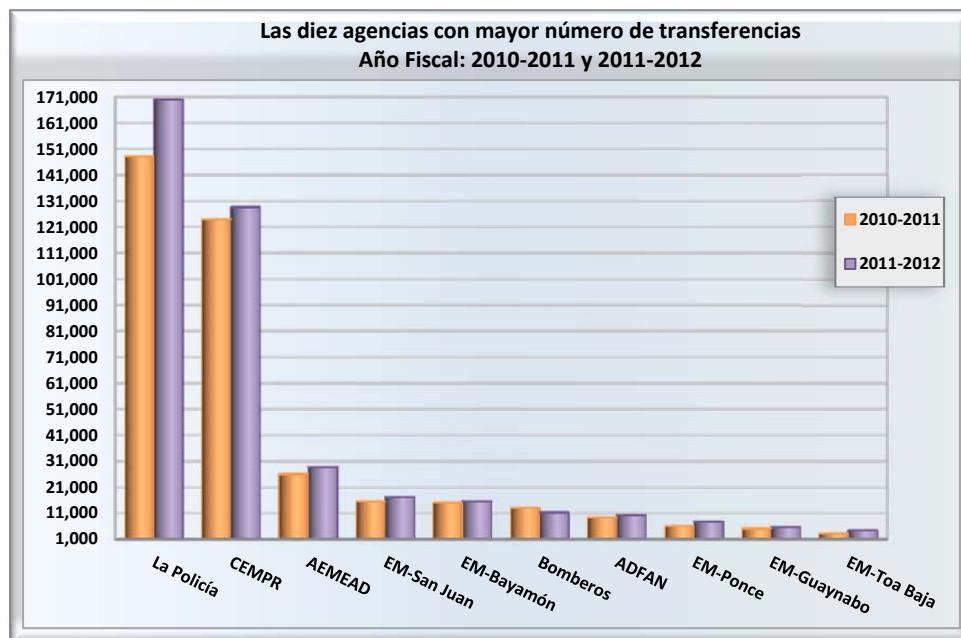
Los últimos diez programas de emergencias médicas municipal de la tabla anterior son los últimos municipios integrados y comenzaron a recibir transferencias del 9-1-1 en el Año Fiscal 2011-2012. EM-Guayama se integró en el AF 201-2011 pero comenzó oficialmente a recibir transferencias en el AF 2011-2012.

La Policía de PR es la agencia de respuesta de mayor número de transferencias, le sigue el Cuerpo de Emergencias Médicas de PR. La suma de las transferencias a estas dos agencias representó el 70.7% de lo transferido en el AF 2010-2011 y descendió a 68.2% en el AF 2011-2012.

Sólo dos de las cuarenta y dos agencias registraron descenso en lo transferido en el AF 2011-2012: El Cuerpo de Bomberos de PR (-1,733) y las Agencias de Apoyo (-131). El

aumento mayor del número de transferencias del AF 2011-2012 con respecto al AF 2010-2011 lo registró la Policía de PR con 21,741 transferencias más.

Los dos períodos coinciden en las primeras (10) diez agencias con mayor número de transferencias.



EL total de transferencias a estas diez (10) representó el 95.0% de lo transferido a las cuarenta y dos (42) agencias en el AF 2010-2011 mientras que en el AF 2011-12 representó el 91.4%.

Volumen de Incidentes Atendidos por las agencias de Respuesta

Como parte de la distribución de fondos a las agencias de respuesta, es necesario la certificación y validación de los incidentes transferidos por el 9-1-1 y atendidos por dichas agencias y municipios con sus recursos autorizados.

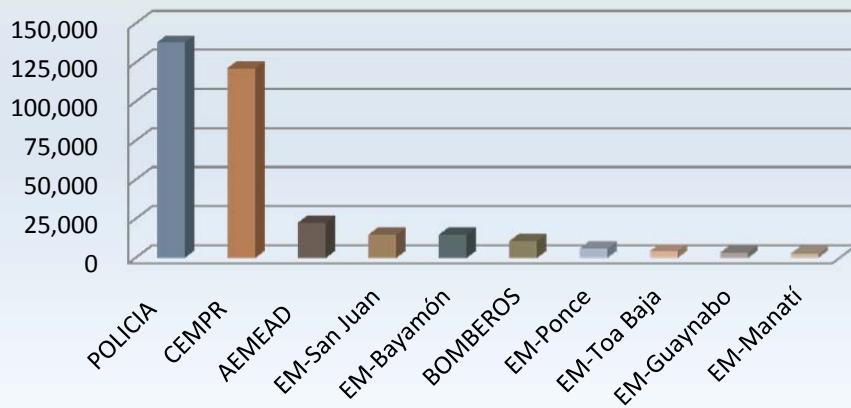
Mensualmente las agencias y municipios someten para evaluación el detalle de los casos transferidos 9-1-1 documentados con información que evidencia que la emergencia fue atendida. Aquellos incidentes que no son documentados en su totalidad no pueden ser validados y son ajustados lo que produce el total de Incidentes Certificados Atendidos y Ajustados, cifra base para la proporción de distribución de fondos que le corresponde a cada uno.

Agencia de Respuesta	Incidentes Certificados Atendidas	Incidentes Ajustados	Incidentes Certificados Atendidos y Ajustados	%
POLICIA	139,511	1,699	137,812	37.6392%
CEMPR	122,307	937	121,370	33.1486%
AEMEAD	25,227	2,749	22,478	6.1392%
EM-San Juan	16,988	2,169	14,819	4.0474%
EM-Bayamón	15,709	897	14,812	4.0455%
BOMBEROS	10,878	202	10,676	2.9158%
EM-Ponce	7,788	1,762	6,026	1.6458%
EM-Toa Baja	4,388	74	4,314	1.1782%
EM-Guaynabo	4,948	1,575	3,373	0.9212%
EM-Manatí	2,975	353	2,622	0.7161%
EM-Gurabo	1,778	7	1,771	0.4837%
EM-Vega Baja	2,390	652	1,738	0.4747%
EM-Hatillo	1,748	266	1,482	0.4048%
EM-San Lorenzo	1,600	205	1,395	0.3810%
EM-Cayey	1,737	368	1,369	0.3739%
EM-Toa Alta	1,454	132	1,322	0.3611%
EM-Cataño	1,308	1	1,307	0.3570%
EM-Morovis	1,248	23	1,225	0.3346%
EM-Vega Alta	1,253	105	1,148	0.3135%

Agencia de Respuesta	Incidentes Certificados Atendidas	Incidentes Ajustados	Incidentes Certificados Atendidos y Ajustados	%
EM-Barceloneta	1,188	114	1,074	0.2933%
EM-Dorado	1,090	49	1,041	0.2843%
EM-Santa Isabel	1,132	96	1,036	0.2830%
EM-Cidra	1,047	12	1,035	0.2827%
EM-Guayama	1,503	503	1,000	0.2731%
EM-San Germán	1,213	249	964	0.2633%
EM-Yauco	1,039	138	901	0.2461%
EM-Naranjito	919	38	881	0.2406%
EM-Quebradillas	874	33	841	0.2297%
ADFAN	7,422	6,584	838	0.2289%
EM-Corozal	827	23	804	0.2196%
EM-Las Piedras	781	54	727	0.1986%
EM-Guayanilla	747	54	693	0.1893%
EM-Yabucoa	759	77	682	0.1863%
EM-Arroyo	556	2	554	0.1513%
EM-Guánica	565	28	537	0.1467%
EM-Ciales	690	157	533	0.1456%
EM-Florida	302	10	292	0.0798%
EM-Maricao	584	305	279	0.0762%
EM-Ceiba	540	268	272	0.0743%
EM-Loíza	63	7	56	0.0153%
EM-Naguabo	106	66	40	0.0109%
Total	389,182	23,043	366,139	100%

Del total de las agencias de respuesta integradas durante el periodo del informe, las 10 con mayor cantidad de incidentes certificados, atendidos y ajustados, representan el 92.4% del total de incidentes.

Las 10 Agencias de Respuesta de Mayor Atención de Incidentes 9-1-1



Reloj de las transferencias



Al analizar el promedio diario de las transferencias del **AF 2011-2012**, en términos de cada cuánto tiempo se realiza cada una de estas en el Centro de Recepción y Canalización de Llamadas, el resultado es el siguiente: una emergencia médica cada **2** minutos, policial cada **3** minutos, de manejo de emergencias y administración de desastres cada **18** minutos, la relacionada con servicios de bomberos cada **47** minutos, una emergencia social cada **51** minutos. La emergencia médica es la más frecuente.

Proyecciones 2012-2013

Integración de Programas de Emergencias Médicas Municipales

Ya se inició la Fase IV del proyecto de integración de programas de emergencias médicas municipales. Siete (7) municipios ya firmaron contrato y se encuentran en la etapa final de integración. Estamos en espera que llegue el equipo que se les dona como parte del proceso de integración.

En adición, estamos evaluando las necesidades de equipos y servicios para convertir las ambulancias de Tipo 2 a Tipo 3. Identificar necesidades de recursos y fortalecer los sistemas de facturación de forma que cada municipio puede autofinanciar sus operaciones y re invertir en nueva flota para mejorar calidad de servicio.

Proyecto de Actualización de Plataforma 9-1-1

Continuo desarrollo y fortalecimiento de la nueva plataforma implantada en especial la implantación del servicio de comunicación al 9-1-1 mediante mensajes de texto, fotos y videos, cuando las compañías inalámbricas ofrezcan dicho servicio a sus clientes. Continuaremos los esfuerzos con dichas compañías de telefonía para que ofrezcan este servicio a la mayor brevedad posible para poder comenzar las pruebas, con la meta de antes del 2014 ofrecerles este servicio a los ciudadanos de Puerto Rico.

Durante el primer semestre del 2012-2013 estaremos continuando las pruebas del servicio de multimedia (fotos y videos). La etapa de prueba de envío de mensajes de texto (SMS) no se puede comenzar porque ninguna compañía de servicio inalámbrico (celulares) esta ofreciendo este servicio aun.

Continuar con la Fase 3 (Implantación del Centro Interagencial del Este – CIE PSAP) y la Fase del 4 del proyecto (Enhancements).

“3-1-1: Tu Línea de Servicios del Gobierno”

Actualmente estamos en proceso de integrar nuevas agencias y nuestra visión es poder integrar al Servicio 3-1-1 todas las agencias de gobierno.

Estudio de viabilidad del Centro Interagencial del Este (CIE PSAP)

Para el año 2012-13 se estudiará la posibilidad de crear un resguardo para las llamadas 9-1-1 en Ceiba (Fase 3 del Proyecto de Actualización 9-1-1) o moverlo a otras facilidades. Este centro no ha podido ser instalado ya que aun no se cuenta con infraestructura de telefonía soterrada en las facilidades físicas. Hemos hecho gestiones y seguimiento a nuestro proveedor de telefonía pero aun no nos han instalado el servicio.

Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1

Para mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos se esta desarrollando e implantando el Programa de Monitoreo estructurado entre los Equipos de Supervisores Generales con los siguientes indicadores:

- Desempeño de los equipos
- Asistencia
- Cumplimiento de protocolos y procedimientos

Readiestramiento de todo el personal del Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1 en los siguientes temas operacionales:

- Destrezas de Comunicación
- Destreza Manejo de Llamadas
- Destrezas Técnicas
- Calidad de Servicio

Revisión y enmienda del Procedimiento y Protocolos de Transferencia de Llamadas 9-1-1.

Presupuesto y Finanzas

- Mantener el Presupuesto Balanceado
- Obtener “Unqualified Opinion” en la emisión de los estados financieros auditados de la agencia
- Estar entre las primeras cinco (5) agencias en entregar los estados financieros auditados el Departamento de Hacienda
- Continuar con el plan de agregar suplidores al pago por transferencia electrónica

Sistemas e Informática

- Habilitar el servicio de comunicación por texto, fotos y videos a través del Sistema 9-1-1 en diez (10) posiciones del CRL
- Fortalecer las operaciones del Sistema E9-1-1 mediante la identificación e implementación de nuevas funciones del nuevo sistema VIPER
- Remplazar y actualizar los equipos de sistemas de información de los usuarios del área administrativa
- Actualizar y robustecer los equipos de servidores del centro de cómputos del área administrativa y migración de los sistemas operativos a al menos Windows Server 2008
- Implantar red de comunicación inalámbrica para los usuarios del área administrativa
- Compra e implantación de nuevo Sistema de Digitalización de documentos
- Administrar y mantener los sistemas de información del 9-1-1 y 3-1-1 para minimizar la interrupción de los servicios administrativos y operacionales
- Desarrollo del programa para la mecanización de los informes de llamadas atendidas por las agencias de respuesta

Auditoría y Procedimientos

- Realizar cinco (5) auditorías a las Compañías Telefónicas
- Realizar ocho (8) auditorías a Municipios
- Realizar auditorías de Procedimientos en todas las Oficinas de la Agencia

Servicios Generales

- Agilizar el proceso de compras desde su petición original hasta el recibo del bien, servicio, material o equipo
- Administración de documentos
 - Fomentar el uso del correo electrónico para minimizar las copias, así también reducir el gasto de tóner
 - Orientar a los empleados del uso correcto de las impresoras
- Transporte
 - Mejorar la coordinación para el uso de los vehículos oficiales
 - Capacitar a los empleados al buen uso de los vehículos de la agencia
- Planta física y mantenimiento
 - Implantar estrategias adecuadas para la continuidad de las tareas de mantenimiento
- Seguridad
 - Adiestrar el personal de seguridad
 - Implementar nuevo sistema de control de accesos en la agencia
 - Instalación de sistema de seguridad en el 3-1-1
- Recursos Humanos

- Revisión y actualización del Plan de Clasificación y Retribución
- Revisión y actualización de la Evaluación de Desempeño de los empleados
- Actualizar los reglamentos de empleados de carrera y empleados de confianza
- Mantener banco de recursos humanos cualificado para comenzar adiestramiento de telecomunicadores
- Matricular a cada empleado en un adiestramiento por año fiscal

Comunicaciones y Educación Pública

- Desarrollar y lanzar campaña de publicidad para dar a conocer las nuevas funcionalidades de “Text to 9-1-1” y reforzar el mensaje de la utilización correcta del sistema 9-1-1 una vez las compañías de telefonía móvil estén listos para ofrecer el servicio a sus abonados
- Fortalecer la sección educativa de la página web e incluir actividades interactivas para los niños
- Desarrollar plan de educación al ciudadano para los municipios que se integren al 9-1-1 con el propósito orientar a los residentes del municipio sobre el 9-1-1 y fomentar su utilización en especial para los casos de emergencias médicas
- Proveer apoyo de comunicación a los municipios que se integran al programa para promover y dar a conocer el uso correcto del 9-1-1
- Coordinar con las Academias de la Policía, Bomberos y Cuerpo de Emergencias Médicas, para dar charlas sobre el funcionamiento del 9-1-1.
- Desarrollar campaña de publicidad para dar a conocer el 3-1-1/ Tu Línea de Servicios del Gobierno. El lanzamiento de esta campaña se hará por etapas, lo que nos permitirá asegurar una óptima calidad de servicio durante el período en que se integran las primeras 14 agencias

- Desarrollar plan de educación y material de apoyo para orientar sobre el 3-1-1. Este material se debe tener en las agencias adscritas al 3-1-1 para orientar al ciudadano sobre el nuevo servicio y sus beneficios
- Desarrollo de página web para el 9-1-1 y 3-1-1