

GOBIERNO DE PUERTO RICO

18^{va.} Asamblea
Legislativa

5^{ta.} Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO**P. del S. 1286**

15 de mayo de 2019

Presentado por los señores *Rivera Schatz, Seilhamer Rodríguez, Ríos Santiago, Martínez Santiago, Berdiel Rivera, Correa Rivera, Cruz Santiago*; la señora *Laboy Alvarado*; los señores *Laureano Correa, Muñiz Cortés, Neumann Zayas*; las señoras *Nolasco Santiago, Padilla Alvelo, Peña Ramírez*; los señores *Pérez Rosa, Rodríguez Mateo, Romero Lugo, Roque Gracia*; las señoras *Vázquez Nieves y Venegas Brown*

Referido a la Comisión de Seguridad Pública

LEY

Para enmendar los Artículos 5.01, 5.03, 5.04, 5.06 y 5.07 de la Ley 20-2017, según enmendada, conocida como "Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico"; a los fines de excluir el Servicio de la Línea 3-1-1 de las operaciones del Negociado del Sistema de Emergencias 9-1-1; transferir al Departamento de Estado las funciones, operaciones y servicios del sistema de atención ciudadana "Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1"; disponer para la transición ordenada de la transferencia de este sistema; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Gobierno viene llamado a ejercer distintos roles; uno de estos siendo el de proveedor de servicios. La amplia gama de estos servicios se extiende a servicios de emergencia, requeridos para preservar la salud y quizás hasta la vida de un ciudadano, servicios de asistencia que requieren un menor grado de urgencia y hasta servicios que, simple y llanamente, no son de emergencia. Independientemente de la urgencia con la que los distintos servicios sean requeridos, lo determinante es que el gobierno garantice a su ciudadanía un acceso rápido, económico y eficiente a todos los servicios y trámites que sus agencias proveen. Precisamente, esta habilidad de atender con diligencia,

rapidez y eficacia los reclamos de servicio de cada individuo, resultará en una mejor calidad de vida para nuestro Pueblo y un mayor grado de confianza en nuestro gobierno.

Cónsono con lo anterior, mediante la aprobación de la ya derogada Ley 144-1994, conocida como la “Ley para la Atención Rápida a Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública” o “Ley de Llamadas 9-1-1”, se viabilizó el establecimiento del Sistema de Emergencia 9-1-1 como cuadro telefónico universal que atiende, de forma centralizada, toda solicitud de servicios de emergencia. Posteriormente, en un esfuerzo dual de descongestionar las líneas de emergencias y proveer acceso fácil y directo a los demás servicios que provee el Gobierno, se puso en vigor la Ley 126-2011, la cual enmendó la mencionada Ley 144-1994 para crear un sistema de atención al ciudadano cuyo propósito fuera atender aquellas solicitudes que no constituyeran emergencias. Algunas otras ventajas detalladas por dicha ley, era proveer un mejor servicio a los ciudadanos, designar un número único para llamadas que no constituyeran una emergencia, consolidar a todos los números del Gobierno, permitir conocer las necesidades de los ciudadanos desde un punto de vista centralizado y estandarizar los procesos para recibir llamadas por las cuales se reclaman servicios gubernamentales. Conforme a designaciones de la *Federal Communication Commission* (por sus siglas en inglés, FCC) el número de teléfono a ser utilizado para ello sería el 3-1-1.

Según surge de la Exposición de Motivos de Ley 126-2011 en aquella instancia resultaba “lógico encomendar al Sistema de Emergencias 9-1-1 a establecer y desarrollar el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1, ya que ésta tiene experiencia y práctica sirviéndole al pueblo a través de un centro de recepción de llamadas.” Así las cosas, se facultó a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 para tomar todas las medidas e instituir todos los mecanismos necesarios para establecer, desarrollar, reglamentar y administrar la prestación de servicios a través del Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1. Dicha Junta quedó encargada de integrar ambos servicios de primera intervención, además de

establecer los cargos por servicios y sufragar los gastos incurridos mediante la distribución de los fondos allegados.

Ahora bien, el momento histórico por el que atraviesa Puerto Rico precisa que el gobierno reformule sus operaciones y modifique su composición. Esta administración ha trabajado incansablemente en la implementación de varias iniciativas destinadas a maximizar las operaciones del Gobierno de Puerto Rico. A tales fines, con la aprobación de la Ley 20- 2017, según enmendada, conocida como la “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico” fue establecido el Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico como un nuevo sistema integrado por todos los componentes que administran la seguridad pública en Puerto Rico. La mencionada ley introdujo una nueva estructura gubernamental llamada a procurar ahorros y eficiencias, a mejorar los servicios que reciben los ciudadanos y a cumplir con requerimientos y salvaguardas de fondos federales. La integración de las distintas entidades llamadas a atender la seguridad pública surgió con la creación de este Departamento, el cual se organizó en diversos negociados; entre ellos, el Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1. Consecuentemente, ahora era el Departamento de Seguridad Pública el encargado de la administración y dirección del 9-1-1 y del 3-1-1.

Asimismo, el acaecimiento de los huracanes Irma y María, sumado al escenario fiscal que enfrentamos, ha requerido repensar las anticuadas estructuras gubernamentales y transformarlas en modelos que sean más ágiles y económicos a la misma vez que garantizan a los ciudadanos mejor acceso a los servicios. El Gobierno de Puerto Rico reconoce que es indispensable que la ciudadanía pueda resolver la mayor cantidad de trámites gubernamentales y/o recibir servicios de la manera más fácil posible. Con ello en mente, entró en vigor la Ley 238- 2018, conocida como la “Ley de Centros de Servicios Integrados del Gobierno de Puerto Rico”. Esta ley faculta a Secretario de Estado a crear Centros de Servicios Integrados a través de la Isla que consoliden los servicios del Gobierno en facilidades funcionales y accesibles, que permitan a los

ciudadanos hacer pagos, obtener información sobre programas gubernamentales y recibir certificaciones gubernamentales, entre otros.

La creación de estos Centros representa otro avance en el compromiso de esta Administración de garantizarle a todos los ciudadanos un fácil acceso a los servicios gubernamentales, mientras promueve un ahorro en los gastos operacionales del Gobierno. Los Centros de Servicios Integrados sirven como una herramienta para el desarrollo de los cascos urbanos de nuestros municipios, mejoran el acceso a trámites interagenciales, eliminan burocracia, integran la tecnología, a la vez que generan ahorros estimados de 83% en el total de renta anual y otros gastos fijos.

Actualmente, nuestros ciudadanos se pueden beneficiar de servicios provistos por el Departamento de Hacienda, Departamento de Transportación y Obras Públicas, Departamento del Trabajo, Departamento de la Familia y todas sus subdivisiones, Departamento de Salud (incluyendo Medicaid y el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres Embarazadas, Lactantes, Posparto, Infantes y Niño, comúnmente conocido como WIC, por sus siglas en inglés) y por la Corporación del Fondo del Seguro del Estado con tan solo visitar uno de los diecinueve (19) Centros de Servicios Integrados disponibles alrededor de la isla.¹

Tomando en consideración la función y misión, tanto de “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1” como de los Centros de Servicios Integrados, se puede deducir que ambas entidades son sumamente similares. Ambas están llamadas a brindar a nuestros ciudadanos una mayor accesibilidad a los diferentes servicios gubernamentales mediante la integración de éstos en una localidad o “centro de recepción de llamadas”. Resulta natural entonces que, el Departamento de Estado atienda las funciones, operaciones y servicios del sistema de atención ciudadana “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1”.

¹ Los diecinueve (19) Centros de Servicios Integrados se encuentran localizados en los municipios de: Aguadilla, Arecibo, Ciales, Cidra, Guayama, Lares, Las Marías, Maricao, Mayagüez, San Juan (Minillas), Moca, Patillas, Ponce, Rincón, Río Piedras, San Sebastián, Vieques, Yauco y en el estado de Florida (Orlando).

DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

1 Sección 1. – Se enmienda el Artículo 5.01 de la Ley 20-2017, según enmendada,
2 conocida como la “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico” para
3 que lea como sigue:

4 “Artículo 5.01.-Negociado de Sistemas de Emergencia; Creación y Propósito.

5 Se crea el “Negociado de Sistemas de Emergencia 9-1-1” el cual dirigirá y
6 administrará la prestación del servicio de atención de llamadas del público al 9-1-
7 1 [**así como al 3-1-1,**] y la distribución de dichas llamadas a los Negociados del
8 Departamento de Seguridad Pública, otras agencias o instrumentalidades, otros
9 proveedores de servicios de emergencias o cualquiera otro que sean autorizados
10 por el Departamento para su eficaz atención.”

11 Sección 2.- Se enmienda el Artículo 5.03 de la Ley 20-2017, según enmendada,
12 conocida como la “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico” para
13 que lea como sigue:

14 “Artículo 5.03.-Definiciones.

15 Para fines de este Capítulo, los siguientes términos tendrán el significado que
16 a continuación se expresa, a menos que del contexto surja claramente otro
17 significado:

18 ...

19 (c) “Centro de recepción de llamadas”. – Significa el lugar o lugares en
20 donde se ubica el personal y equipo telefónico y de información al cual se
21 dirigen las llamadas 9-1-1 para respuesta en primera instancia y para el

1 análisis de la naturaleza de la emergencia, antes de referir dicha llamada para
2 ser atendida por un Negociado de seguridad pública para despacho de las
3 unidades de servicio. **[Es también donde se reciben las llamadas al 3-1-1 de**
4 **Atención al Ciudadano y se redirigen a las agencias o instrumentalidades**
5 **pertinentes.]”**

6 ...”

7 Sección 3.- Se enmienda el Artículo 5.04 de la Ley 20-2017, según enmendada,
8 conocida como la “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico” para
9 que lea como sigue:

10 “Artículo 5.04.-Funciones del Comisionado de Sistemas de Emergencia 9-1-1.

11 El Comisionado queda facultado para:

12 (a) Determinar las áreas geográficas en donde se ofrecerá el Servicio 9-1-1 [y
13 **3-1-1]** y la responsabilidad de cada Negociado, instrumentalidad o
14 Municipio en la prestación de dicho servicio. A esos efectos, se le faculta a
15 establecer los convenios necesarios con los municipios para lograr el uso
16 eficiente de los recursos.

17 (b) ...

18 (c) Facilitar la integración de servicios municipales de emergencias
19 compatibles con los servicios estatales y que el Secretario considere
20 prudente y conveniente integrar al 9-1-1 [y al **3-1-1**].

21 (d) ...

22 (e) ...

1 (f) ...

2 **[(g) Tomar todas las medidas e instituir todos los mecanismos necesarios**
3 **para establecer, desarrollar y administrar el Sistema de Atención al**
4 **Ciudadano 3-1-1.]**

5 **[(h)] (g)** Adoptar aquellos reglamentos que sean necesarios para su
6 funcionamiento interno y la eficiente prestación de servicios mediante la
7 coordinación interagencial. Esto incluirá los cargos a los usuarios finales de
8 servicios de telecomunicaciones para viabilizar las operaciones 9-1-1 [y 3-1-1]
9 y las tecnologías necesarias en cada agencia para brindar un servicio de
10 respuesta y atención adecuada y sufragar los gastos de operación y
11 mantenimiento del servicio de dichas agencias.

12 El Negociado, a través del Secretario, podrá contratar con compañías
13 telefónicas para que provean servicios relacionados con los Servicios 9-1-1 [y
14 3-1-1] de modo que se pueda, garantizar la disponibilidad de estos a los
15 usuarios telefónicos y llevar a cabo el cobro de los cargos a usuarios que se
16 establezcan mediante Reglamento.

17 **[(i)] (h) ..."**

18 Sección 4.- Se enmienda el Artículo 5.06 de la Ley 20-2017, según enmendada,
19 conocida como la "Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico" para
20 que lea como sigue:

21 "Artículo 5.06.- La distribución y uso de los fondos recaudados por concepto
22 de cargos a los abonados telefónicos.

1 a) Los ingresos del Negociado por cargos telefónicos se utilizarán
2 exclusivamente para sufragar o reembolsar gastos directamente
3 atribuibles a la recepción y atención de llamadas de emergencia [**y**
4 **llamadas de atención ciudadana**], despacho y prestación de los servicios
5 de primera intervención en dichas emergencias [**y reclamos de atención o**
6 **prestación de servicios**] y la administración de dichos servicios de
7 emergencia [**o de atención a la ciudadanía**], salvo que otra cosa disponga
8 el Secretario de Seguridad Pública.

9 ...”

10 Sección 5.- Se enmienda el Artículo 5.07 de la Ley 20-2017, según enmendada,
11 conocida como la “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico” para
12 que lea como sigue:

13 “Artículo 5.07.- Centros de recepción de llamadas.

14 (a) ...

15 (b) ...

16 (c) Las compañías telefónicas suplirán, al Centro de Recepción de Llamadas,
17 los números de teléfonos y las direcciones de ubicación de los suscriptores
18 que llamen al 9-1-1 [**y al 3-1-1**] para cada llamada recibida en dicho Centro. La
19 información de identificación del número y localización se ofrecerá en forma
20 computarizada compatible para su transmisión a los Centros de Atención de
21 Llamadas y de Despacho de unidades de servicio.

1 (d) El centro de recepción de llamadas filtrará, analizará y distribuirá las
2 llamadas recibidas por el 9-1-1 [y al 3-1-1] a las agencias o instrumentalidades
3 concernidas y, además, contará con los medios para manejar los datos que
4 ofrecerán las compañías telefónicas para la identificación del origen de las
5 mismas, y para la localización de los incidentes informados. Estos medios
6 deberán ser desarrollados en coordinación con la Oficina de Manejo de
7 Información de Seguridad del Departamento de modo que se logre transmitir
8 la mayor cantidad posible de datos sobre dichos incidentes a los centros de
9 atención de llamadas y a los Negociados correspondientes, a la vez que
10 transfieren la comunicación telefónica.

11 ...

12 (h) El Negociado y las compañías telefónicas, determinarán el número de
13 líneas telefónicas y equipos necesarios para proveer un nivel de acceso
14 adecuado al Servicio 9-1-1 [y 3-1-1] en todas las regiones. Estas líneas y equipo
15 podrán ser facturadas al Negociado por las compañías telefónicas a tarifas que
16 no excederán las tarifas regulares por dichos servicios.

17 Sección 6.- Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1

18 Se autoriza al Secretario de Estado a crear en el Departamento de Estado el
19 Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1. Esta línea telefónica ofrecerá un sistema de
20 atención al ciudadano cuyo propósito es atender aquellas solicitudes de servicios que
21 no constituyen emergencias, así como proveerles orientación sobre servicios
22 gubernamentales.

1 Esta línea deberá recibir todas aquellas llamadas que no constituyen una
2 emergencia con el fin de conocer las necesidades de los ciudadanos desde un punto
3 de vista centralizado y estandarizado.

4 El Secretario de Estado podrá tomar todas las medidas e instituir todos los
5 mecanismos necesarios para establecer, desarrollar, reglamentar y administrar la
6 prestación de servicios a través del Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1.

7 Sección 7.- Transferencia

8 Se transfiere al Departamento de Estado las funciones, operaciones, servicios,
9 personal, récords, documentos, pasivos, contratos, y expedientes, que estén
10 directamente relacionados a los servicios conocidos como “Tu Línea de Servicios de
11 Gobierno 3-1-1”.

12 Se ordena al Secretario del Departamento de Seguridad Pública, conforme a
13 las facultades concedidas mediante disposición del Artículo 1.05 de la Ley 20- 2017,
14 según enmendada, conocida como la “Ley del Departamento de Seguridad Pública
15 de Puerto Rico”, al Comisionado del Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1 y
16 al Secretario del Departamento de Estado, a adoptar aquellas medidas y realizar
17 todas aquellas gestiones que estimen necesarias para garantizar la efectiva y
18 adecuada transferencia dispuesta en esta Ley.

19 Sección 8. – Disposiciones sobre Empleados

20 Las disposiciones de esta Ley no podrán ser utilizadas como fundamento para
21 el despido de ningún empleado con un puesto regular. El personal que compone el
22 servicio conocido como “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1”, será asignado de

1 conformidad con los estatutos, reglamentos y normas administrativas aplicables a los
2 mismos. De igual forma, todo reglamento y transacción de personal deberá cumplir
3 con lo establecido en la Ley 8-2017, según enmendada, conocida como “Ley para la
4 Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de
5 Puerto Rico”.

6 Los empleados que, como resultado de la transferencia de los servicios
7 dispuesta en esta Ley, sean trasladados al Departamento de Estado, conservarán
8 todos los derechos adquiridos conforme a las leyes, normas, convenios colectivos y
9 reglamentos que les sean aplicables, así como los privilegios, obligaciones y estatus
10 respecto a cualquier sistema existente de pensión, retiro o fondo de ahorro y
11 préstamo establecido por ley, a los cuales estuvieren acogidos antes de la aprobación
12 de esta Ley y que sean compatibles con lo dispuesto en la Ley 26-2017, según
13 enmendada, conocida como “Ley de Cumplimiento con el Plan Fiscal”, la Ley 106-
14 2017, según enmendada, conocida como la “Ley para Garantizar el Pago a Nuestros
15 Pensionados y Establecer un Nuevo Plan de Aportaciones Definidas para los
16 Servidores Públicos” y la Ley 3-2017, según enmendada, conocida como “Ley para
17 Atender la Crisis Económica, Fiscal y Presupuestaria para Garantizar el
18 Funcionamiento del Gobierno de Puerto Rico”.

19 Sección 9.- Autorización

20 Se autoriza al Secretario de Estado a crear una estructura organizacional y de
21 puestos adecuada para implementar las disposiciones de esta Ley, en coordinación y
22 con la anuencia de la Oficina de Gerencia y Presupuesto. Se autoriza a las agencias,

1 corporaciones o entidades a establecer los acuerdos necesarios para viabilizar la
2 transferencia del servicio “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1” al amparo del
3 correspondiente estado de derecho vigente y aplicable.

4 Se autoriza a las agencias que reciben servicios de “Tu Línea de Servicios de
5 Gobierno 3-1-1” a utilizar su facultad y prerrogativa gerencial para dirigir a sus
6 empleados a brindar el apoyo necesario al Departamento de Estado de manera que
7 se pueda cumplir con lo establecido en esta Ley. Disponiéndose, además, que
8 estarán autorizadas a establecer los acuerdos necesarios para viabilizar la
9 transferencia al amparo del estado de derecho aplicable para cada corporación o
10 agencia.

11 Sección 10. – Responsabilidades

12 Será obligación del Departamento de Seguridad Pública y demás agencias que
13 reciben servicios de “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1”, así como de sus
14 respectivos Secretarios, directores y jefes, el brindar al personal del Departamento de
15 Estado acceso a cualesquiera libros, documentos y expedientes físicos y electrónicos,
16 así como a cualquier sistema de contabilidad electrónico o de cualquiera otra
17 naturaleza necesario para descargar las funciones establecidas en esta Ley. De igual
18 forma, deberán instruir a los funcionarios y empleados de sus respectivas unidades,
19 divisiones u otros componentes debidamente relacionados a “Tu Línea de Servicios
20 de Gobierno 3-1-1” para que faciliten la labor del personal del Departamento de
21 Estado y brinden la cooperación necesaria a tales efectos.

22 Sección 11. – Reglamentación

1 El Departamento de Seguridad Pública, el Negociado de Sistema de
2 Emergencias 9-1-1 y el Departamento de Estado quedan autorizadas a establecer la
3 reglamentación necesaria o enmendar la reglamentación vigente para cumplir con
4 las disposiciones de esta Ley.

5 Sección 12. – Recursos Fiscales

6 Se dispone que, para el año fiscal 2020 se consignará en el Presupuesto
7 Consolidado del Gobierno de Puerto Rico una asignación de aquellos recursos
8 fiscales que sean necesarios para que el Departamento de Estado pueda continuar
9 ofreciendo los servicios provistos a través de “Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-
10 1”.

11 Se faculta, además, al Departamento de Estado a identificar recursos fiscales y
12 establecer acuerdos necesarios para allegar los fondos adicionales, según sea
13 necesario, para sufragar las operaciones y demás costos asociados al servicio “Tu
14 Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1”.

15 Sección 13. - Cláusula de Separabilidad

16 Si cualquier cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra, letra, artículo,
17 disposición, sección, subsección, título, capítulo, subcapítulo, acápite o parte de esta
18 Ley fuera anulada o declarada inconstitucional, la resolución, dictamen o sentencia a
19 tal efecto dictada no afectará, perjudicará, ni invalidará el remanente de esta Ley. El
20 efecto de dicha sentencia quedará limitado a la cláusula, párrafo, subpárrafo,
21 oración, palabra, letra, artículo, disposición, sección, subsección, título, capítulo,
22 subcapítulo, acápite o parte de la misma que así hubiere sido anulada o declarada

1 inconstitucional. Si la aplicación a una persona o a una circunstancia de cualquier
2 cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra, letra, artículo, disposición, sección,
3 subsección, título, capítulo, subcapítulo, acápite o parte de esta Ley fuera invalidada
4 o declarada inconstitucional, la resolución, dictamen o sentencia a tal efecto dictada
5 no afectará ni invalidará la aplicación del remanente de esta Ley a aquellas personas
6 o circunstancias en que se pueda aplicar válidamente. Es la voluntad expresa e
7 inequívoca de esta Asamblea Legislativa que los tribunales hagan cumplir las
8 disposiciones y la aplicación de esta Ley en la mayor medida posible, aunque se deje
9 sin efecto, anule, invalide, perjudique o declare inconstitucional alguna de sus
10 partes, o, aunque se deje sin efecto, invalide o declare inconstitucional su aplicación a
11 alguna persona o circunstancia.

12 Sección 14. - Vigencia

13 Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.