



25 de noviembre de 2024

Hon. Ramón L. Rivera, Presidente  
Comité de Transición Administración Entrante

Hon. Omar J. Marrero Díaz  
Secretario de Estado

Honorable Presidente, Honorable Secretario de Estado, y demás miembros del  
Comité de Transición Gubernamental:

Agradezco la oportunidad de presentar ante ustedes el estado actual del  
Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1, que incluye los resultados  
operacionales y las recomendaciones identificadas a mediano plazo para  
mantener la eficiencia fiscal y operacional del Negociado.

El Negociado es el primer eslabón en la cadena de atención rápida de una  
llamada de emergencia. Nuestra operación consiste en tener la mejor y más  
avanzada tecnología de telecomunicaciones para recibir y canalizar las llamadas  
de emergencias, y activar las agencias de respuesta y municipios integrados  
conforme dictan nuestros protocolos.

La métrica que mide la eficiencia y efectividad de nuestras operaciones es el  
tiempo de respuesta. Por lo tanto, nuestro objetivo principal continuo es, ante  
una llamada de emergencia, activar las agencias de respuesta en el menor  
tiempo posible. En ese sentido, podemos afirmar que, durante el presente  
cuatrienio, logramos reducir significativamente el tiempo de respuesta que  
fluctuaba en un promedio de entre 26 a 28 minutos a un promedio de entre 12  
a 16 minutos en la actualidad.

Autorizado por la Oficina del Contralor Electoral OCE-SA-2024-01062

P.O. BOX 270200 | SAN JUAN PR 00928

📞 787.273-3001

🌐 [www.dsp.pr.gov](http://www.dsp.pr.gov)



Este logro significativo se materializó debido a varias iniciativas. Por ejemplo, continuamos con la integración de nuevos municipios para colaborar con el Sistema 9-1-1 y lograr una respuesta más rápida a lugares de sus jurisdicciones donde las agencias estatales requerirían más tiempo en llegar. Actualmente, contamos con 59 municipios integrados y tenemos 2 en proceso de integración.

Identificar, adquirir y maximizar el uso de la tecnología de las telecomunicaciones es otra iniciativa que ha redundado en el éxito de la reducción del tiempo de respuesta. Además, de otras inversiones realizadas durante el cuatrienio, se aprobó un proyecto de capital a un costo de \$6.15 millones por cinco años con la adquisición de un Sistema de Despacho Computadorizado (CAD) que mejora la eficiencia operativa, y provee información en tiempo real del desarrollo de la respuesta ante una emergencia. El funcionamiento de este sistema deberá estar disponible en el próximo semestre para nuestros Telecomunicadores, ya que se encuentra en la fase de implementación.

La rehabilitación del edificio Caribe Plaza, adquirido por el Negociado en el 2013, fue subastado y adjudicado. A un costo de aproximadamente \$20 millones, incluyendo la nueva tecnología y mobiliario, las nuevas facilidades del 9-1-1 deberán estar disponibles para mudar el Centro Principal del 9-1-1, las oficinas del Negociado de Sistemas de Emergencias Médicas, y otras dependencias del Departamento de Seguridad Pública en julio de 2026.

En el tema fiscal, el Negociado opera en un 100% con recursos propios producto de los cargos telefónicos 9-1-1 pues no recibe asignaciones del Fondo General ni otras asignaciones estatales ni federales. El ingreso promedio anual de los últimos 10 años asciende a \$23.5 millones. De éstos, para el presente año, se aprobó un presupuesto de gastos conservador de \$22.8 millones, según enmendado. Al finalizar octubre, el desembolso fue de \$4.1 millones equivalentes al 18% del presupuesto enmendado. Sin embargo, a esa fecha ya habíamos



recaudado el 72% (\$15.7 millones) del presupuesto debido al recobro de una demanda millonaria de \$6.4 millones que se originó hace 8 años en nuestros libros. Al cierre del año fiscal 2025, proyectamos un ingreso total de \$33.6 millones.

En términos acumulativos, la cuenta bancaria reflejó un balance de \$71.9 millones al cierre de octubre de los cuales aproximadamente \$41 millones están comprometidos con los proyectos de capital (\$25 millones), las licencias acumuladas por los empleados (\$1.88 millones), y distribuciones de fondos entre las agencias de respuesta (\$14.4 millones). Estos fondos, que cuentan con restricciones para su uso por legislación federal, muestran una salud fiscal favorable para el Negociado que se evidenciará en los estados financieros auditados del 2024 que se emitirán antes de concluir el año.

En el ámbito laboral, logramos elevar el salario de los Telecomunicadores al punto medio de la escala del nuevo Plan de Clasificación del Gobierno. Esto ha permitido una disminución en el *turn-over* que experimentaba el Negociado en la última década. Además, se firmó un convenio colectivo cuyos asuntos fiscales están pendientes de aprobación por la Junta de Supervisión Fiscal. En el presupuesto, contamos con 233 puestos aprobados de los cuales el 72% (167) conforman la parte operacional directa del Negociado. El estatus de los 233 puestos presupuestado al 15 de noviembre de 2024 es: 184 ocupados que incluye 12 en licencia sin sueldo, y 49 vacantes.

Sobre el cumplimiento federal, se sometieron puntualmente los informes anuales requeridos por la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC), y ninguno fue objeto de señalamiento sobre el uso de los cargos telefónicos 9-1-1.

Finalmente, en vías de mantener la eficiencia operacional y avanzar aún más en el objetivo principal de disminuir el tiempo de respuesta a las llamadas de emergencias, identificamos las siguientes recomendaciones que forman parte de los objetivos trazados en el plan estratégico del Negociado a mediano plazo:



1) implementar el sistema de traducción automática al español para atender llamadas en otros idiomas; 2) integrar del 100% de los municipios al sistema 9-1-1, y; 3) formalizar un contrato único que agrupe los servicios de emergencias a nivel municipal. Estas iniciativas permitirán un avance continuo de modernizar y fortalecer el sistema 9-1-1 para el beneficio de todos los ciudadanos de Puerto Rico.

Nuevamente, agradezco esta oportunidad y me reitero disponible para responder sus preguntas.

Cordialmente,

  
Manuel González Azcuy  
Comisionado

