

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1**

**MANUAL ORGANIZACIONAL INTERNO DE LA JUNTA DE
GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1:
ESTRUCTURA Y FUNCIONES**

1 DE MAYO DE 2008

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	INFORMACIÓN GENERAL DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1... ..	4
	A. Misión.....	4
	B. Visión.....	5
	C. Base Legal.....	5
III.	RELACIÓN OPERACIONAL DE LA JUNTA CON LOS OTROS COMPONENTES DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1	5
	A. El Sistema de Emergencias 9-1-1, Sus Componentes y Fases Operacionales Cronológicas.....	5
	B. Coordinación con Otros Organismos Gubernamentales Estatales y Federales.....	6
	C. Principios Básicos del Sistema de Emergencias 9-1-1.....	7
IV.	COMPOSICIÓN INTERNA DE LA JUNTA	7
	A. Estructura.....	7
	B. Diagrama de Organización de la Junta	9
	C. Presupuesto y Destino de los Ingresos.....	10
V.	COMPOSICIÓN INTERNA POR UNIDAD DE TRABAJO.....	10
	A. Oficina de Dirección Ejecutiva.....	10
	B. Oficina de Auditoría Interna.....	11
	C. Oficina de Asuntos Legales y Laborales.....	12
	D. Oficina de Comunicación y Educación Pública.....	13

Am
Am

E. Área Operacional.....	14
1. Centro de Recepción de Llamadas (CRL).....	14
F. Área de Servicios Administrativos.....	15
1. Sistemas, Procedimientos, Servicios Técnicos y Auxiliares.....	16
2. Servicios Generales.....	18
G. Oficina de Asuntos Fiscales.....	19
H. Oficina de Recursos Humanos.....	21
I. Junta de Subastas.....	22
VI. RECOMENDACIÓN Y APROBACIÓN.....	23

Qll

gnr

Qll

**Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1**

**MANUAL ORGANIZACIONAL INTERNO DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL
SERVICIO 9-1-1: ESTRUCTURA Y FUNCIONES
AL 30 DE MAYO DE 2008**

I. INTRODUCCIÓN

Este Manual tiene el propósito de acopiar y documentar formalmente los aspectos organizacionales internos de carácter administrativo, relacionados con la estructura y funciones de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, así como de las unidades de trabajo que conforman el componente operacional y administrativo de esta Junta, de conformidad con la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según enmendada, con el Reglamento 5303, "Reglamento de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, según enmendado, aprobado el 11 de septiembre de 1995 y a tenor con las Resoluciones Núm. 27, Serie 2001-02, Núm. 03, Serie 2003-04 y Núm. 09, Serie 2007-08, de la Junta de Gobierno, aprobadas el 27 de febrero de 2001, 16 de febrero de 2004 y el 12 de marzo de 2008, respectivamente.

II. INFORMACIÓN GENERAL DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1

A. Misión

Las operaciones de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 (Junta o Servicio 9-1-1) en Puerto Rico se iniciaron en enero de 1995, hace unos 13 años. Este es un servicio que existe en otras jurisdicciones desde hace unos 70 años. Se inició en Gran Bretaña en el año 1938, con la utilización de un número telefónico único para reportar emergencias, en esa ocasión el 9-9-9. El Sistema de tres dígitos únicos para reportar emergencias opera, a su vez, en los Estados Unidos desde el año 1967.

La misión de la Junta consiste en reducir el tiempo que le toma a los/las ciudadanos/as en comunicarse con las agencias de seguridad pública o agencias de respuesta, como se les conoce, para ponerlas en conocimiento inmediato de las emergencias ciudadanas a su cargo, para que dichas agencias envíen sus recursos autorizados a atenderlas.

La prestación del servicio de atención de llamadas para reportar emergencias ciudadanas a través de la línea 9-1-1 se inicia en el momento de la recepción, clasificación y catalogación de las llamadas en el Centro de Recepción de Llamadas (CRL), y de la inmediata activación de las agencias de respuesta por parte del personal Telecomunicador 9-1-1. La Junta tiene el compromiso de mantener alerta y funcionando el CRL, con los servicios de comunicaciones pertinentes, durante 24 horas, los siete (7) días de la semana, los 365 días del año; apoyados por una moderna tecnología de telecomunicaciones 9-1-1 y por recursos humanos debidamente adiestrados.

*OK
GMRP*

B. Visión

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

C. Base Legal

La Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, según enmendada, conocida como “Ley para la Atención Rápida a Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública” o “Ley de Llamadas 9-1-1”, es la ley orgánica de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.

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

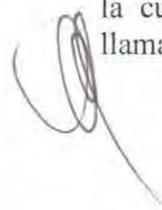
III. RELACIÓN OPERACIONAL DE LA JUNTA CON LOS OTROS COMPONENTES DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

A. El Sistema de Emergencias 9-1-1, Sus Componentes y Fases Operacionales Cronológicas

El Sistema de Emergencias 9-1-1 en Puerto Rico consiste en servicios coordinados entre organismos gubernamentales de seguridad y protección pública para atender emergencias ciudadanas. El mismo está integrado por ocho agencias estatales y municipales primarias, que laboran en dos fases principales. No obstante, es preciso señalar que la Junta no tiene autoridad alguna sobre la gerencia interna ni operaciones de las agencias de respuesta que conforman el Sistema de Emergencias 9-1-1. Sus respectivos/as Jefes/as responden directamente al/a la primer/a Ejecutivo/a Estatal o Municipal, según sea el caso.

La primera de estas agencias, dentro de la cronología del servicio que presta el Sistema de Emergencias 9-1-1, es la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1. A través de su CRL, esta Agencia recibe la llamada de la persona que se confronta con una emergencia desde cualquier parte de Puerto Rico y a cualquier hora, y que se comunica a la línea 9-1-1 en petición de auxilio.

En resumen, la primera fase de la dinámica operacional del Sistema de Emergencias 9-1-1, la cual se refiere a la responsabilidad de recibir, clasificar, catalogar y transferir las llamadas a las agencias de respuesta, recae en esta Junta.

Handwritten notes:
Ojalá
siempre


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

- la Policía de Puerto Rico,
- la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres,
- 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, y
- **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 1994.

Las agencias de seguridad pública o agencias de respuesta a las cuales el CRL de la Junta activa al transferirle la llamada de emergencia, tienen la responsabilidad conforme a Ley, de tomar control sobre las emergencias y acudir con los recursos autorizados por ellos, en auxilio al lugar de las emergencias para brindar los servicios necesarios para atenderlas. Esta es la segunda fase del Sistema de Emergencias 9-1-1, la cual recae bajo la responsabilidad de las agencias de respuesta.

La atención de las emergencias, al acudir al lugar del incidente en respuesta a la llamada a través de la línea 9-1-1, es responsabilidad de las agencias de respuesta. A dichas agencias les corresponde la responsabilidad y el deber misional conforme a Ley, de llevar a cabo su función de responder con diligencia a la emergencia, mantener y evaluar su logística y ejecutorias operacionales bajo sus respectivos/as Jefes/as de agencia, entre otras. Esto ocurre en la segunda fase de la dinámica operacional del Sistema de Emergencias 9-1-1.

B. Coordinación con Otros Organismos Gubernamentales Estatales y Federales

En ocasiones, el CRL de la Junta coordina la atención de emergencias con otros organismos estatales y federales, dependiendo del tipo de emergencias reportada. Entre éstos, se encuentran, la Junta de Calidad Ambiental y la Guardia Costanera.

Además, coordina conforme a Ley, con agencias estatales y federales investigativas, así como en casos criminales radicados ante los Tribunales, proveyendo evidencia de las grabaciones de llamadas 9-1-1. Se requiere de dichas agencias, y de cualquier peticionario, las supoenas u órdenes del Tribunal, según corresponda, para que la Junta provea la información.

C. Principios Básicos del Sistema de Emergencias 9-1-1

Los siguientes principios básicos sostienen este Sistema:

1. Que en el moderno mundo de la tecnología, las comunicaciones producen instantaneidad virtual de acceso al servicio de emergencias, en todo momento, por parte de la persona que se confronta con una emergencia, en cualquier lugar de Puerto Rico.
2. Que para brindar el referido servicio de comunicaciones de emergencias, el CRL de la Junta cuenta con personal capacitado las 24 horas, los siete días de la semana, los 365 días del año; así como con un eficiente y moderno sistema de comunicaciones.
3. Que la Junta tiene que garantizar un mantenimiento y desarrollo constante y recurrente de su sistema tecnológico 9-1-1 para que éste opere eficientemente.
4. Que el personal Telecomunicador y de Supervisión del CRL es suficiente y está capacitado para su labor.
5. Que las agencias de respuesta cuentan con despachos y recursos que operan, bajo la administración y dirección de sus respectivos Jefes de Agencia, con similares criterios (del 1 al 3) entre otros internos, según la particularidad y logística de cada agencia, para contestar las llamadas transferidas por el CRL y atender las emergencias.

IV. COMPOSICIÓN INTERNA DE LA JUNTA

A. Estructura

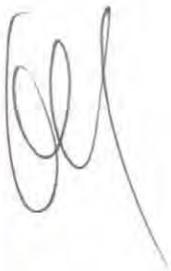
La Junta es una agencia ejecutiva que forma parte del componente de seguridad y protección pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Esta Junta es regida, a su vez, por una Junta de Gobierno, compuesta por los/las siguientes miembros *ex officio*: el/la Superintendente/a de la Policía de Puerto Rico, quien la preside; el/la Director/a Ejecutivo/a de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres, el/la Director/a Ejecutivo/a del Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico y el/la Jefe/a del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico. La Junta de Gobierno cuenta además, con un/a miembro en representación del interés público.

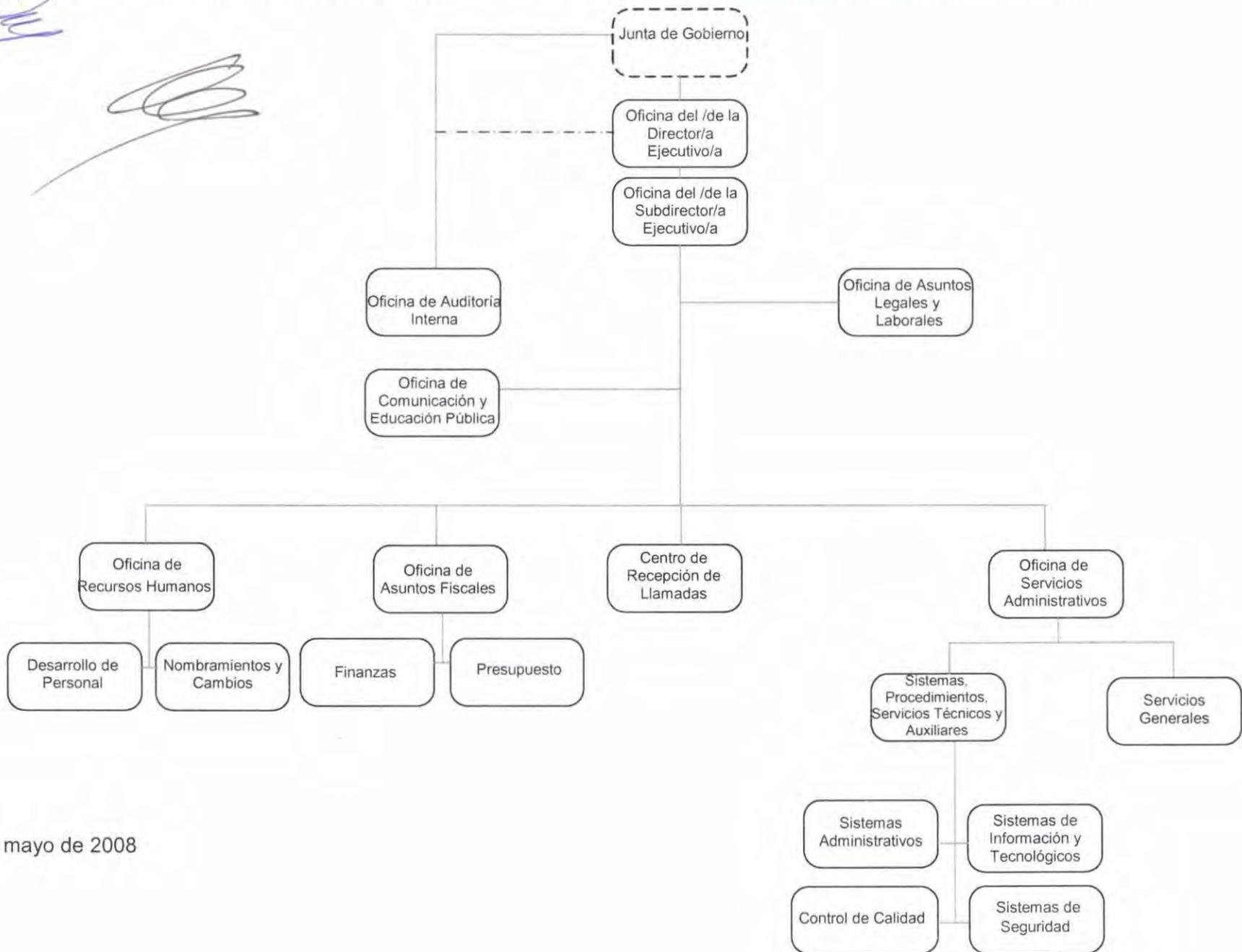
La administración interna de la Junta recae en un/a Director/a Ejecutivo/a, que **no** es miembro de la Junta de Gobierno, pero responde directamente a ésta. Además, es invitado/a permanente a las reuniones ordinarias de la Junta de Gobierno, convocadas por el/la Presidente. La Ley dispone para que la Junta cuente además, con un/a Asesor/a en Tecnología 9-1-1, quien también por Ley, es invitado/a a las reuniones de la Junta de Gobierno.

A continuación, se incluye el **diagrama de la estructura organizacional actual** de la Junta vigente desde el 1 de mayo de 2008.

Ally
Pineda



B. Diagrama de Organización de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1



1 de mayo de 2008

C. Presupuesto y Destino de los Ingresos

Conforme a la Ley Núm. 144, supra, así como a la reglamentación, el **presupuesto interno** de la Junta se nutre **exclusivamente** del 34% de los ingresos propios recibidos por concepto de los cargos a los abonados telefónicos, que son remesados mensualmente a la Junta por las compañías telefónicas. El presupuesto anual de la Junta tiene que ser aprobado por la Junta de Gobierno.

El restante 66% de los ingresos anuales, conforme se presupuestan, se distribuyen por Ley y Reglamento, según autorizado por la Junta de Gobierno, de la siguiente manera:

- 45.5% para distribuirlo entre las agencias de repuesta adscritas al Sistema de Emergencias 9-1-1, a base de la atención a las llamadas que le son transferidas por la línea 9-1-1.
- 10% para la Reserva para Contingencias.
- 10% para la Reserva para el reemplazo de equipo y sistema 9-1-1.
- .5% de los ingresos del presupuesto para cubrir el costo de las facturas de las compañías telefónicas a sus abonados por el Servicio 9-1-1, el cual es de .3% del total de los ingresos anuales presupuestados por concepto de los cargos por el Servicio 9-1-1, recibidos por la Junta 9-1-1 a través de las compañías telefónicas.

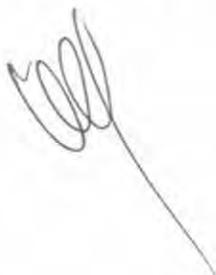
La Junta **no** recibe fondos del Fondo General de la Resolución Conjunta del Presupuesto aprobada anualmente para el Gobierno Central. Tampoco recibe fondos estatales o federales mediante asignaciones especiales. Su única fuente de ingresos es propia, según establecida en Ley y Reglamento.

V. COMPOSICIÓN INTERNA POR UNIDAD DE TRABAJO

A. Oficina de Dirección Ejecutiva

Esta Oficina está compuesta por las oficinas del/de la Director/a Ejecutivo/a, del/de la Subdirector/a Ejecutivo/a y Secretaría.

Tiene las funciones de dirigir, planificar, organizar, administrar internamente y distribuir los trabajos de la Junta, según lo establece la Ley y el Artículo 21 del Reglamento de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, mediante la asignación, seguimiento y evaluación de las funciones y tareas requeridas a los componentes internos operacionales y administrativos. Realiza toda tarea inherente a las funciones de dirección y administración interna de la Junta, así como de aquellas delegadas por la Junta de Gobierno.



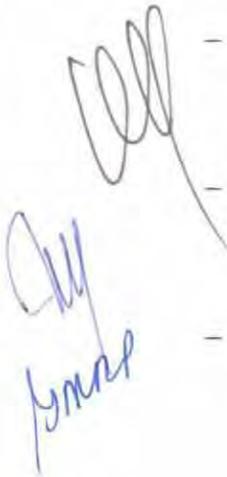
Puestos: **Director/a Ejecutivo/a**
Subdirector/a Ejecutivo/a
Secretarías/os Confidenciales I y II
Ayudantes Especiales I
Analista de Administración III

B. Oficina de Auditoría Interna

La Oficina de Auditoría Interna responde directamente a la Presidencia de la Junta de Gobierno. La Presidencia ha delegado la supervisión de los aspectos administrativos de esta Oficina en la/el Director/a Ejecutivo/a. No obstante, la Presidencia mantiene la supervisión directa de los asuntos técnicos. Esta Oficina cuenta con una sola estructura.

Tiene las funciones de dirigir, planificar, administrar y supervisar los trabajos de:

- Asesorar a la Junta en aspectos de política fiscal y operacional, así como en mejores prácticas gerenciales.
- Intervenir y auditar los aspectos fiscales y operacionales de la Junta; así como de las agencias de respuesta con relación a los fondos 9-1-1, y a las compañías telefónicas sobre la corrección de las remesas que estas remiten mensualmente a la Junta por concepto de los cargos de sus abonados por el Servicio 9-1-1.
- Realizar intervenciones especiales y las investigaciones administrativas relacionadas con los fondos públicos y la propiedad, así como de querellas y otros aspectos relacionados con la Ley de Ética Gubernamental, y de cualquier otra entidad competente y con autoridad en Ley.
- Preparar anualmente la evaluación de riesgo de las operaciones.
- Establecer y dar seguimiento a los planes de acción correctiva internos y de la Oficina del Contralor, así como de cualquier otra entidad competente y con autoridad en ley.
- Coordinar con la Oficina de la Dirección Ejecutiva, las acciones y evaluación de los Programas de Anticorrupción, y otros relacionados.
- Interactuar con el Comité de Auditoría para dar, revisar informes de auditoría, evaluar el funcionamiento de la Oficina de Auditoría Interna y someter recomendaciones, entre otros.
- Preparar informes anuales y/o periódicos que le sean requeridos por la Presidencia de la Junta, y aquellos solicitados por la Dirección Ejecutiva, la Oficina del Contralor y otras entidades autorizadas para ello.
- Realizar toda tarea esencial a la función de auditoría de la Junta.



Puestos: **Auditor/a Principal**
Auditor/a III
Auditores/as II y I
Oficinista II

C. Oficina de Asuntos Legales y Laborales

Esta Oficina cuenta de una sola estructura.

Tiene las funciones de dirigir, planificar y administrar los trabajos de:

- Asesorar a la Dirección Ejecutiva, así como a los componentes organizacionales de la Junta, en materia de legislación, reglamentación y aspectos laborales.
- Preparar para la revisión de la Junta de Gobierno, propuestas de reglamentación y dar seguimiento hasta su aprobación por la Junta, y de conformidad con la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.
- Ofrecer orientaciones al personal de la Junta sobre leyes y reglamentación y otros aspectos de naturaleza jurídica, incluyendo los aspectos laborales.
- Participar en los procesos de investigación administrativa de la Junta y coordinarlos desde la perspectiva legal y laboral.
- Preparar opiniones legales, ponencias y recomendaciones de medidas legislativas y reglamentación.
- Juramentar y notarizar documentos oficiales, según sean requeridos y autorizados.
- Preparar y revisar contratos de servicios profesionales, y de otros servicios, en coordinación con Servicios Generales y con la unidad de trabajo peticionaria, y certificar su revisión legal.
- Orientar a los/las representantes de las compañías telefónicas, en coordinación con Asuntos Fiscales, sobre sus deberes reglamentarios con la Junta, y participar, por solicitud de Asuntos Fiscales, en el seguimiento a éstas, sobre sus remesas, y cualquier otro asunto relacionado de aspecto legal.
- Coordinar los aspectos de índole legal relacionados con acciones judiciales y administrativas.
- Llevar a cabo procedimientos adjudicativos, conforme a la reglamentación y legislación.
- Representar a la Junta ante los foros requeridos, o por designación.



- Coordinar las peticiones, mediante Supoenas y Ordenes Judiciales, de evidencia documental con el CRL y otras unidades de trabajo de la Junta, según corresponda.
- Preparar informes periódicos de competencia a sus funciones, o que sean requeridos por la Dirección Ejecutiva y otras entidades con autoridad para ello.
- Presidir el Comité de Ética de la Junta y cualquier otro que le sea designado.
- Realizar toda otra tarea y funciones esenciales a la asesoría legal y laboral de la Junta.

En la línea de mando gerencial, el/la Asesor/a Legal es la cuarta persona.

Puestos: **Asesor/a Legal**
Abogado/a
Oficinista II

D. Oficina de Comunicación y Educación Pública

Esta Oficina consta de una sola estructura.

Tiene a cargo las funciones de dirigir, administrar, planificar y supervisar los siguientes trabajos:

- Asesorar a la Dirección Ejecutiva y a los componentes de la Junta en materia de comunicación y educación pública.
- Orientar al personal sobre el Servicio 9-1-1 y sobre el Sistema de Emergencias 9-1-1.
- Coordinar el Programa de Educación Pública orientando a los/las ciudadanos/as sobre el Servicio 9-1-1, el buen uso del servicio de la línea 9-1-1 y su alcance, así como del Sistema de Emergencias 9-1-1, en visitas a escuelas, universidades, centros cívicos y de envejecientes, entre otros.
- Orientar a las agencias de respuesta sobre el Servicio 9-1-1.
- Atender consultas o quejas ciudadanas, así como consultas de entidades gubernamentales y otros, sobre el Servicio 9-1-1 y coordinar la contestación con la unidad de trabajo pertinente.
- Coordinar el Programa de Comunicación Pública de la Junta, sirviendo de enlace.
- Coordinar el Programa de Actividades de la Junta, con especial énfasis en la Semana del Telecomunicador.



- Servir de enlace con los medios y la Junta.
- Servir de enlace con otros organismos gubernamentales y la Junta, representando a la Dirección Ejecutiva, según sea requerido.
- Promover en la Junta los aspectos relacionados a la Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos.
- Mantenerse al día de las noticias, anuncios y reportajes de prensa relacionados al Servicio 9-1-1, o de interés a la Junta, así como de aquellos de las agencias de respuesta relacionados directamente con el Servicio 9-1-1, y con las compañías telefónicas, y dar conocimiento inmediato a la Dirección Ejecutiva y Jefe/a de Oficina (Asuntos Fiscales, Sistema, Procedimiento y Servicios Técnicos) o CRL, según corresponda.
- Preparar comunicados de prensa, así como comunicados de carácter general para el personal.
- Mantener al día los Tablones de Edicto de la Junta.
- Coordinar con Sistemas, Procedimientos y Servicios Técnicos, la preparación del Informe Anual de la Junta para someterlo a la Oficina del/de la Presidente/a para su aprobación, así como a las Oficinas del/de la Gobernador/a y de los/las Presidentes/as de ambos Cuerpos Legislativos.
- Preparar los informes requeridos a su unidad de trabajo por la Dirección Ejecutiva y cualquier otra unidad con autoridad para ello.
- Realizar toda otra tarea o funciones relacionadas al área de las comunicaciones y educación pública de la Junta.

Puestos: Educadores/as (una de estas, funcionalmente a cargo de la oficina).
Oficinistas II

E. Área Operacional

1. Centro de Recepción de Llamadas (CRL)

El CRL consta de una sola estructura.

Tiene las funciones de dirigir, administrar, planificar y supervisar los trabajos de:

- Recibir, clasificar, catalogar y transferir las llamadas de emergencias de seguridad, salud y protección pública, que se reciban de los/las ciudadanos/as a través de la línea 9-1-1, a las agencias de seguridad pública, conforme establecido en la Ley

Núm. 144 supra, para que éstas tomen el control y la responsabilidad sobre la emergencia.

- Mantener los registros electrónicos del Sistema Tecnológico 9-1-1, en cuanto a la actualización de información.
- Mantener y recomendar a Sistemas y Procedimientos, actualizar el Protocolo de Transferencias de Llamadas de Emergencias.
- Velar porque el personal Telecomunicador reciba las orientaciones relacionadas con el Protocolo establecido.
- Coordinar los aspectos operacionales y administrativos con los despachos de las agencias de respuesta.
- Coordinar con el/la Técnico de Grabación de Llamadas, la evidencia de grabaciones de llamadas al 9-1-1, solicitadas por el Ministerio Fiscal o por orden de los Tribunales.
- Comparecer a los tribunales, por citación, para representar la Junta como testigos en casos relacionados a sus funciones.
- Preparar informes requeridos por la Dirección Ejecutiva, cualquier otra unidad de trabajo u entidad con autoridad para ello.
- Realizar toda otra tarea relacionada a las funciones del CRL.

En la línea de mando gerencial, el/la Director/a del CRL es la quinta persona, excepto en situaciones de emergencias operacionales, cuando pasa a ser la tercera.



Puestos: **Director/a del CRL**
Supervisores/as Generales
Supervisores/as de Telecomunicadores
Telecomunicadores/as I y II
Oficinistas II

F. Área de Servicios Administrativos

Esta área está compuesta por una **Oficina de Servicios Administrativos**. La misma cuenta con dos subdivisiones: (1) Sistemas, Procedimientos y Servicios Técnicos y Auxiliares, y (2) Servicios Generales.

En la línea de mando gerencial el/la Director/a de Administración es la tercera persona.



Puestos: **Director/a de Administración**
Director/a de Sistemas, Procedimientos y Servicios Técnicos y Auxiliares

Técnico de Grabación de Llamadas 9-1-1
Estadístico/a
Analista de Administración I
Oficinistas II
Encargados/as de Seguridad
Director/a de Servicios Generales
Agentes Compradores/as
Oficinistas III, II y I
Recepcionistas
Conserjes

1. Sistemas, Procedimientos y Servicios Técnicos y Auxiliares

Tiene las funciones de dirigir, administrar, planificar y supervisar los trabajos de sistemas y procedimientos; los sistemas administrativos, sistemas de información, estadísticas, calidad de los informes de las agencias sobre llamadas atendidas y los sistemas de seguridad. Entre sus tareas primarias están:

- Asesorar a Servicios Administrativos, demás componentes directivos de la Junta y a las unidades de trabajo en materia, asuntos y servicios técnicos que incluyen: aspectos tecnológicos, de informática, sistemas y procedimientos, estadísticas, seguridad y otros auxiliares; de apoyo a las operaciones y al componente administrativo.
- Estar a cargo de los aspectos relacionados con los sistemas, normativas y procedimientos administrativos de la Junta.
- Administrar los sistemas de información, los asuntos tecnológicos, informática, el sistema de grabación de llamada, los sistemas y recursos tecnológicos, así como el Centro de Cómputos de la Junta.
- Coordinar con el CRL la búsqueda de llamadas 9-1-1 grabadas en el Sistema, para atender los objetivos de Ley y Reglamento.
- Comparecer por citación a los tribunales para ser testigos de evidencia contenida en las grabaciones de llamadas 9-1-1, a tenor con la Ley y la normativa correspondiente, así como coordinar trabajos relacionados, con otras entidades con autoridad para ello.
- Coordinar la labor del/ de la Asesor/a en Tecnología 9-1-1 de la Junta.
- Coordinar con la OGP los aspectos de tecnología y otros proyectos programáticos, en unión de la Dirección Ejecutiva.
- Estar al tanto de los controles tecnológicos administrativos y del Sistema tecnológico 9-1-1.



- Coordinar y notificar al CRL y a Asuntos Fiscales para las acciones correspondientes relacionadas con las **tecnologías 9-1-1** y las nuevas compañías telefónicas, respectivamente, según corresponda.
- Acopiar y preparar de las estadísticas sobre las emergencias 9-1-1 recibidas y transferidas, así como aquellas especiales requeridas.
- Preparar los informes mensuales de las estadísticas sobre las emergencias recibidas y transferidos, así como el Informe Anual de la Junta, en colaboración con la Oficina de Comunicaciones y Educación Pública y otros especiales solicitados, al respecto.
- Recibir y dar seguimiento de los informes mensuales de las agencias de respuesta sobre las llamadas atendidas; verificación matemática y de corrección de estos, recibo y seguimiento de las certificaciones anuales de los/las Jefes/as de Agencia de Respuesta, sobre las llamadas y la coordinación y remisión de estos a la Oficina de Auditoría Interna.
- Preparar el informe estadístico semestral de certificaciones de llamadas atendidas de los/las Jefes/as de las Agencias de Respuesta y transferencias de llamadas para que Asuntos Fiscales prepare la distribución de fondos 9-1-1 que le corresponde a cada una.
- Orientar a las agencias de respuesta sobre la preparación de estos informes.
- Mantener al día y actualizados los sistemas, normas, manuales administrativos, formularios y procedimientos de la Junta, según le sea peticionado por las unidades de trabajo a cargo de administrarlos, y en coordinación con éstas.
- Mantener los registros de los procedimientos, memorandos circulares, especiales, formularios, boletines informativos, así como de los Reglamentos, Normas y Manuales de la Junta; su codificación y numeración; y asegurarse de su divulgación a través de la Biblioteca Electrónica y los medios requeridos.
- Mantener copia de los Informes Anuales, de planes e informes de progreso de los planes estratégicos, de las Resoluciones de la Junta de Gobierno, así como de todo otro plan o documento oficial de carácter organizacional o normativo, conforme con la normativa de administración de documentos de la Junta.
- Mantener los libros de Minutas de las reuniones de la Junta de Gobierno y las resoluciones de la Junta de Gobierno.
- Inspeccionar las facilidades físicas, desde la perspectiva de seguridad.



- Mantener los planes operacionales para el Manejo de Emergencias y Desastres de la Junta, en coordinación con la Oficina de la Dirección Ejecutiva y la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres, así como el Plan de Desalojo.
- Coordinar la labor de los guardias de seguridad y de la Policía de Puerto Rico en la Junta.
- Estar atento a los sistemas de seguridad de la Junta.
- Coordinar la inspección anual de los extintores de Bomberos y otros.
- Supervisar al/a la Coordinador/a Interagencial de la Junta y alternos(as) ante Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres.
- Coordinar investigaciones de seguridad con el/la Asesor/a Legal y/o Auditoría, Policía, según corresponda, en atención a quejas de empleados/as de la Dirección Ejecutiva o Encargado/a de la Propiedad y otro personal con autoridad para ello.
- Coordinar con Servicios Generales el Plan de Reciclaje.
- Preparar informes requeridos por la Dirección Ejecutivas, la OGP o cualquier entidad con autoridad para ello.
- Servir como Enlace entre el Comité de Ética de la Junta y la Oficina de Ética Gubernamental.
- Realizar toda otra tarea relacionada a los sistemas, procedimientos y servicios técnicos y auxiliares de la Junta.

2. Servicios Generales

Bajo la Oficina de Servicios Administrativos, esta División tiene a su cargo las funciones de dirigir, administrar, planificar y supervisar los trabajos de servicios generales, según desglosados:

- Asesorar a Servicios Administrativos y demás componentes de la Junta en los asuntos de servicios generales.
- Realizar las funciones de:
 - Compras
 - Contratación: incluyendo asistir a Asuntos Legales y a los demás componentes de la Junta en esta materia; pasar los contratos, llevar records y registros requeridos; y administrar los contratos de servicios generales.

*Ally
Parker*

- Suministros y almacén de materiales
 - Administración del local donde ubica la Junta (facilidades físicas, mantenimiento y limpieza)
 - Transporte
 - Administración de documentos
 - Correo
 - Coordinar con Sistemas y Procedimientos, el Plan de Reciclaje de la Junta.
 - Recepción de visitantes
 - Servicios telefónicos
- Preparar los informes relacionados a las funciones de su unidad de trabajo requeridos por la Dirección Ejecutiva, ASG, Oficina del Contralor y cualquier otra entidad autorizada para ello.
- Realizar toda otra tarea relacionada a los servicios generales de la Junta.

G. Oficina de Asuntos Fiscales

Esta Oficina consta de dos subdivisiones principales: (1) Presupuesto y (2) Finanzas.

Tiene a su cargo las funciones de dirigir, administrar, planificar y supervisar los trabajos de:

- Asesorar a la Dirección Ejecutiva en materia fiscal, presupuestaria y financiera, así como a los restantes componentes de la Junta.
- Preparar proyecciones periódicas de presupuesto, ingresos, gastos y saldos.
- Administrar, controlar y preparar el presupuesto y la autorización de fondos, separación y obligación de éste, desembolsos y balances.
- Realizar la distribución de fondos 9-1-1 semestrales a las agencias de respuesta, basada en la fórmula y proporciones establecidas en Ley y Reglamento, y los informes de certificaciones de estadísticas de Sistemas, Procedimientos y Servicios Técnicos.



Handwritten signature in blue ink, likely belonging to the author or reviewer of the document.

- Preparar informes financieros y fiscales para la Dirección Ejecutiva, la Junta de la OGP Oficial del Contralor y cualquier otra entidad competente, según sea requerido.
- Servir de enlace en la auditoría anual de los Estados Financieros de la Junta y dar seguimiento para asegurarse su remisión a la Oficina de Presidencia al Departamento de Hacienda a la Oficina del Contralor y cualquier otra entidad autorizada por su recibo.
- Ofrecer recomendaciones a la Dirección Ejecutiva sobre acciones gerenciales de economía y ahorro.
- Servir de enlace con el Banco Gubernamental de Fomento en los aspectos de las cuentas de la Junta.
- Dar seguimiento a las compañías telefónicas sobre las remesas, y cualquier otro aspecto fiscal relacionado.
- Detectar y orientar a las nuevas compañías sobre la Reglamentación que les aplica con relación a la Junta, en coordinación con Asesoría Legal, siempre que sea necesario.
- Realizar las tareas de las Nóminas regulares y especiales.
- Administrar, controlar y mantener al día las finanzas de la Junta a través de:
 - Todas las tareas de contabilidad y contaduría, incluyendo las reconciliaciones bancarias.
 - Todas las tareas relacionadas con inversiones a corto plazo.
 - Todas las tareas de Preintervención de cuentas y de pagos.
 - Todas las tareas de Pagaduría.
 - Todas las tareas de Recaudaciones.
- Realizar todas las tareas del/de la Encargada y Jefe/a de Propiedad, incluyendo numerar, asignar, custodiar, inventariar, iniciar el proceso de investigación de pérdida de propiedad y notificar a Auditoría, y dar de baja la propiedad, entre otras.
- Realizar toda otra tarea de índole fiscal, de finanzas y presupuestaria de la Junta.

Puestos: **Director/a de Presupuesto y Finanzas (funcionalmente, Director/a de Asuntos Fiscales)**



Analista de Administración III
Contador/a
Auxiliares Fiscales I y II
Analista de Administración I
Oficinista II

H. Oficina de Recursos Humanos

Esta Oficina consta de dos subdivisiones principales: (1) Nombramientos y Cambios y (2) Desarrollo de Personal.

Tiene las funciones de dirigir, administrar, planificar y supervisar los siguientes trabajos:

- Asesorar a la Dirección Ejecutiva y demás componentes de la Junta en materia de recursos humanos.
- Orientar al personal en los aspectos legislativos, reglamentarios y normativos de personal.
- Administrar el Sistema de Personal de la Junta.
- Llevar a cabo las transacciones de Reclutamiento.
- Llevar a cabo las transacciones de Nombramientos.
- Efectuar transacciones y cambios de personal, autorizados por la Dirección Ejecutiva y notificarles al personal.
- Mantener los Planes de Clasificación y Retribución.
- Mantener los expedientes del personal al día y archivados adecuadamente.
- Coordinar el Sistema de Evaluación de Personal.
- Administrar el Programa Integral de Capacitación Continua para el Manejo de Llamadas 9-1-1 (el PICMALLE o Programa de Adiestramiento).
- Coordinar el sistema de asistencia y de licencias de personal de la Junta con los/las Jefes/as de las unidades de trabajo o personal asignado.
- Preparar el Plan de Vacaciones Anual de la Junta, en coordinación con los/las Jefes/as de las unidades de trabajo.
- Preparar informes de personal para la Dirección Ejecutiva, OGP, ORHELA, Oficina del Contador y cualquier otra entidad autorizada que lo requiera.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in black ink.

- Estar al día en cuanto a la legislación, reglamentación y normativa de recursos humanos y orientar a la Dirección y al personal, al respecto.
- Trabajar la documentación y realizar investigaciones para recomendar y/o ratificar a la Dirección Ejecutiva de medidas correctivas al personal, si proceden.
- Administrar el Programa de Ayuda al Empleado, coordinándolo con la entidad contratada.
- Administrar el Programa confidencial para la Detección de Sustancias Controladas y pruebas de dopaje a los/las empleados/as.
- Administrar y coordinar los asuntos relacionados con ORHELA, OGP, OSHA, la Oficina de la Procuradora de las Mujeres y otras entidades, los aspectos inherentes a los recursos humanos de la Junta.
- Coordinar con la AEELA, Retiro, Fondo del Seguro del Estado y otras entidades gubernamentales relacionadas, los asuntos de personal correspondientes.
- Coordinar con el personal, los procesos relacionados con el cese de funciones (renuncias, traslados, muerte, jubilación, destituciones y cualquier otra).
- Coordinar con el/la Encargado/a de Seguridad el programa de vacunación de empleados/as.
- Coordinar los aspectos relacionados a la administración de leyes que afectan directamente al personal.
- Coordinar los aspectos relacionados con las tarjetas de identificación de los empleados y notificar sobre pérdidas de estas a Auditoría.
- Coordinar con el personal los asuntos relacionados con las orientaciones anuales, la selección, así como sus cambios o bajas de los planes médicos aprobados para los servidores públicos.
- Realizar toda otra tarea relacionada al área de los recursos humanos en la Junta.

Puestos: **Director/a de Recursos Humanos**
Analistas de Administración III, II y I
Oficinistas II y I

I. Junta de Subastas

La Junta de Subastas debido a la naturaleza de sus funciones, no labora a tiempo regular o permanente, sino conforme las necesidades de compra mediante subastas formales de la Junta. Está creada conforme al Reglamento de la Junta de Subastas y Resoluciones de la

Handwritten signature
Gonzalez

Handwritten signature

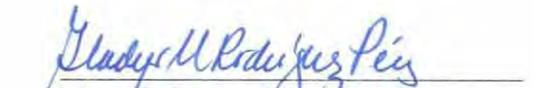
Junta de Gobierno. Sus miembros son recomendados/as por el/la Director/a Ejecutivo/a a la Junta de Gobierno, según establecido en el Reglamento.

La Junta de Subastas la componen un/a Presidente/a y sus miembros. Cuenta con una secretaria, que no forma parte de la Junta de Subastas, pero labora con ella. Todos/as estos/as son empleados/as de la Junta que trabajan a tiempo regular en otras áreas. Estos constituyen la Junta de Subastas, cuando son convocados/as, según requerido. Las reuniones son convocadas por el/la Presidente/a de la Junta de Subastas, según las necesidades del servicio. Las decisiones de la Junta de Subastas son de carácter autónomo, y se rigen según su Reglamento.

VI. RECOMENDACIÓN Y APROBACIÓN

Este Manual Organizacional acopia oficialmente de manera fidedigna y documenta formalmente, la estructura y las funciones organizacionales internas de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, según aprobadas, vigentes al 1 de mayo de 2008.

Recomendado por:


Ing. Gladys Rodríguez Pérez
Directora de Sistemas,
Procedimientos y Servicios Técnicos

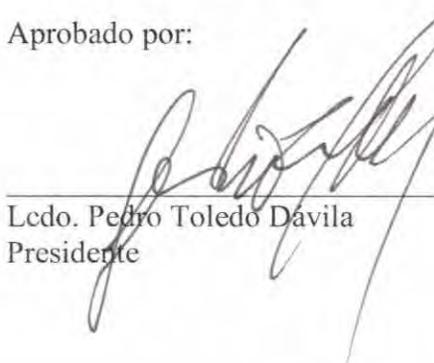
30-may-08
Fecha

Visto Bueno de:


Plan. Sandra C. Marrero Arroyo
Directora Ejecutiva

18 junio 08
Fecha

Aprobado por:


Lcdo. Pedro Toledo Davila
Presidente

3 julio 2008
Fecha