|  |  |
| --- | --- |
| **http://www.crcid.org/Icons/Information%20Icon.png** | **Descripción del Servicio** |

Ofrecer información a las agencias de gobierno que soliciten integrarse a Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1, el cual es el mecanismo más moderno, ágil y confiable para acceder a una gama de servicios gubernamentales mediante una sola llamada. Este servicio es parte de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.

|  |  |
| --- | --- |
| http://a0.twimg.com/profile_images/80777987/ASI_Icon_White_SMALL_normal.png | **Audiencia y Propósito** |

* Agencias gubernamentales no integradas

Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 proporciona 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 y gratuito. Este servicio de atención al ciudadano fue creado para atender solicitudes de servicios de gobierno que no constituyen emergencias.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.utresponsibleserving.com/web/site_38_files/images/1276618269_questionMarkIcon.jpg | **Consideraciones** |

* Esta información fue revisada y aprobada por la agencia. El 3-1-1 orienta y guía a la agencia de gobierno durante todo el proceso de integración.
* El término Junta hará referencia a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.
* El término 3-1-1 hará referencia a Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1.
* El 3-1-1 provee a los ciudadanos un directorio consolidado de las agencias de gobierno, a nivel federal, estatal y municipal. Todo ciudadano que necesite contactar a cualquiera de estas dependencias podrá llamar al 3-1-1 en Puerto Rico y recibirá la información de contacto de la agencia.
* Cuando una agencia de gobierno está integrada a Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1, el telecomunicador ofrece a la ciudadanía acceso fácil y directo a los servicios y trámites identificados por la agencia brindando la información más reciente, precisa y clara.
* La visión del 3-1-1 es que el ciudadano nos identifique como su principal centro de información sobre trámites y servicios de las agencias del gobierno federal, estatal y municipal.
* Descripción de los servicios que brinda el 3-1-1 a las agencias integradas:
  + Recibo y atención de llamadas de ciudadanos que procuran información general sobre las agencias gubernamentales y los servicios provistos por dichas agencias.
    - Información sobre los programas y los servicios existentes. La misma se ofrece mediante la lectura de la información durante la llamada y/o el envío por correo electrónico o fax según la necesidad del ciudadano.
    - Localización de las diversas oficinas, teléfonos y fax de contacto.
    - Orientación sobre las herramientas electrónicas disponibles para el ciudadano.
  + Información sobre diversos tipos de transacciones que pueden ser realizadas en las agencias gubernamentales:
    - Orientación sobre los requisitos asociados a dichas transacciones.
    - Información sobre los documentos que deben ser entregados por el ciudadano.
  + Ejecución de transacciones seleccionadas y acordadas entre la Junta y cada agencia integrada. Dichas transacciones pudiesen o no incluir el envío de formularios vía fax o correo electrónico.
  + Recibo y trámites de querellas de los ciudadanos hacia la agencia y referidos sobre otros servicios a la persona, área o función dentro de la agencia encargada de la resolución de dichas querellas o referidos mediante un sistema de seguimiento de casos fácil de usar.
  + Generación de estadísticas de llamadas atendidas, así como estadísticas de referidos y su resolución, incluyendo llamadas pendientes de resolver. Dicha información será compartida en forma periódica con los representantes de las agencias integradas.
  + Conjuntamente con los enlaces designados por cada agencia, el 3-1-1 provee asistencia en la identificación, organización, depuración y publicación del contenido. Este contenido será elemento principal de la base de datos o “knowledgebase” del 3-1-1.
  + Organización y ejecución de campañas publicitarias para a orientar a los ciudadanos sobre los servicios que se ofrecen a través del 3-1-1.
  + Facilita herramientas tecnológicas para el procesamiento de llamadas de servicio al cliente, así como para el procesamiento de las transacciones y referidos que éstas generen. Dichas herramientas serán tanto para uso propio del 3-1-1 como para uso de las agencias gubernamentales integradas.
  + Prepara y provee a los telecomunicadores adiestramientos de servicio al cliente, adiestramientos en el uso de herramientas mecanizadas y otros de similar naturaleza, a los cuales podrán asistir empleados o recursos de las agencias.
* Algunos de los beneficios de las agencias al integrarse al 3-1-1:
  + El 3-1-1 sirve de enlace entre la agencia y el ciudadano para ofrecer la información más completa y actualizada de la agencia.
  + Ofrece atención personalizada según las necesidades de la agencia que se brindan a través de un telecomunicador bilingüe (español e inglés).
  + Libera la carga de trabajo al servidor público y reduce la cantidad de ciudadanos y el tiempo de espera en las oficinas de servicio al ciudadano de las agencias.
  + Brinda apoyo técnico en educación y campañas de comunicación con relación a la utilización correcta del 3-1-1.
  + Maximiza la calidad del servicio de atención al cliente que se le brinda a los ciudadanos pues contamos con un personal comprometido, con cien por ciento (100%) actitud positiva.
  + Monitoreo de la calidad del servicio que se le brinda al ciudadano.
  + Amplio horario de operaciones del Centro de Recepción de Llamadas del 3-1-1, de lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm.
* Tipos de llamadas que se reciben en el 3-1-1:
  + Informativas: el operador ofrece al ciudadano la información solicitada de manera verbal, por fax o por correo electrónico a través de la búsqueda en la base de datos del 3-1-1.
  + Transaccional: el operador provee apoyo e información al ciudadano a través de la búsqueda en la base de datos del 3-1-1.
  + Referidos: el operador crea un referido sobre la situación que expresa el ciudadano. Este referido es enviado a la agencia correspondiente a través del Sistema de Manejo de Casos “RESPOND” para que se complete la solicitud del ciudadano por parte de la agencia.
  + Seguimiento: el operador puede proveer el estatus del referido hecho al ciudadano en una llamada anterior por medio de las actualizaciones de la agencia en el Sistema de Manejo de Casos.
* Responsabilidad del 3-1-1 con el Ciudadano:
  + Atender la llamada del ciudadano.
  + Proveer la información solicitada por el ciudadano.
  + Referir el caso del ciudadano a la agencia correspondiente cuando sea necesario.
  + Brindar al ciudadano información sobre el estado del caso, si aplica.
* Responsabilidad del 3-1-1 con las Agencias Integradas:
  + Apoyar a las agencias para que se cumpla con los acuerdos de servicio establecidos.
  + Mantener comunicación continua y efectiva entre los Coordinadores Interagenciales y los Enlaces de las Agencias.
  + Ofrecer herramientas de medición y reportes periódicamente.
  + Adiestrar a los Enlaces de la Agencia en el uso del Sistema de Manejo de Casos “RESPOND”.
* Responsabilidades de las Agencias Integradas con el Ciudadano:
  + Contactar inicialmente al ciudadano que realiza un referido a través del 3-1-1 en un periodo no mayor de dos (2) días laborables (SLA1) de la agencia.
  + Cumplir con el acuerdo de servicio establecido como SLA 2 para los servicios identificados. La agencia se compromete a cerrar los referidos hechos por el 3-1-1 dentro de los parámetros de servicio.
  + Mantener al ciudadano informado sobre el estado de su caso a través de llamadas y utilizando el Sistema de Manejo de Casos “RESPOND”.
* Responsabilidades de las Agencias Integradas con el 3-1-1:
  + Mantener los recursos necesarios para operar las oficinas de enlace de las agencias.
  + Actualizar el Sistema de Manejo de Casos “RESPOND” con notas sobre los casos o referidos.
  + Mantener la comunicación continua y efectiva entre los Enlaces de las Agencias y los Coordinadores Interagenciales.
  + Cumplir con los acuerdos interagenciales.
* Para información de las agencias (o dependencias de agencias) integradas al 3-1-1 y los servicios que éstas ofrecen favor de acceder al siguiente enlace [Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Referido%20Interno%203-1-1/E911-002%203-1-1%20Tu%20Linea%20de%20Servicios%20de%20Gobierno.pdf).

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.7gsf.info/images/schedule-icon.jpg | **Lugar y Horario de Servicio** |

**Lugar:** Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1

[Directorio Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/E911-Directorio%20de%20Agencia/E911-000-Directorio%20de%20Agencia.pdf)

**Horario:** Lunes a viernes

8:00am – 4:30pm

**Contacto:** Erasto Canals Filpo, Director de Operaciones

Centro de Recepción de Llamadas 3-1-1

**Teléfono:** (787) 273-3001 Ext. 3001

**Fax:** (787) 792-0061

**Correo electrónico:** [ecanals@311.pr.gov](mailto:ecanals@311.pr.gov)

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.goroster.com/images/dollar_currency_sign.png | **Costo del Servicio y Métodos de Pago** |

Los costos por los servicios del 3-1-1 serán discutidos durante el proceso de integración. Los mismos pueden variar entre agencias basado en sus necesidades.

| http://www.doorsmade.com/dmadesys/files/img/icon_clipboard.jpg | **Requisitos para Obtener Servicio** |
| --- | --- |

La agencia, luego de haber recibido la presentación formal de los servicios que ofrece el 3-1-1, comenzará un proceso de integración donde se definirán los servicios que se van atender entre otros asuntos. La agencia de gobierno deberá:

1. Nombrar un Enlace Operacional de la Agencia.
2. Reunirse con el Gerente de Contenido y los Coordinadores Interagenciales de la Oficina de Contenido del 3-1-1 durante el proceso de documentación de los servicios de la agencia.
3. Verificar, revisar y aprobar las plantillas elaboradas por los miembros de la Oficina de Contenido del 3-1-1. El contenido de plantillas contendrá la información provista por la agencia.
4. Una vez aprobadas las plantillas, la agencia deberá brindar orientaciones a los telecomunicadores de los servicios que el 3-1-1 ofrecerá para la agencia.
5. Hacer llamadas de prueba a los telecomunicadores durante un periodo establecido en común acuerdo con el Director de Operaciones del Centro de Recepción de Llamadas del 3-1-1.
6. La agencia deberá adquirir las licencias para poder acceder al Sistema de Manejo de Casos “RESPOND”.
7. Asistir a un adiestramiento para los Enlaces de la Agencia sobre Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 y el Sistema de Manejo de Casos “RESPOND”.
8. Firmar un acuerdo interagencial.

|  |  |
| --- | --- |
| http://super-trainer.com/wp-content/uploads/2009/11/frequently-asked-questions.jpg | **Preguntas Frecuentes** |

* **¿Qué ley crea el 3-1-1?** - El 12 de julio de 2011, se crea la Ley Núm. 126, para enmendar los Artículos 2, 3, 4, 5, 6 y 8, y añadir un nuevo Articulo II, a la Ley Núm. 144 del 22 de diciembre de 1994, “Ley para la Atención Rápida de Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública” la cual faculta al Sistema de Emergencias 9-1-1 a crear el Sistema de Atención al Ciudadano 3-1-1.
* **¿Con qué objetivo se crea el 3-1-1?** - La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 tiene la misión de reducir el tiempo que toma a los ciudadanos comunicarse con las agencias de seguridad pública, mediante la prestación de un servicio rápido y eficiente de recepción de llamadas de emergencias a través del Sistema de Emergencias 9-1-1. Reconociendo la necesidad de reducir el alto volumen de llamadas de no emergencia que se reciben en el Sistema de Emergencias 9-1-1 se crea Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1.
* **¿Qué es la base de datos o “knowledge base”?** - Es donde está el contenido o la información de los servicios gubernamentales y que es accedida por los operadores del 3-1-1 en el desempeño de sus funciones.
* **¿A qué se refiere con contenido?** –Se refiere a cualquier elemento de información, formulario, procedimiento, política, imágenes, mapas y demás datos que proveen conocimiento sobre los servicios gubernamentales de Puerto Rico.
* **¿Qué es una plantilla?** -Es el documento (“templates” en inglés) donde se crea o presenta el contenido de los servicios de la agencia ofrecidos por el 3-1-1. Las plantillas están divididas en las siguientes secciones: Descripción del Servicio, Audiencia y Propósito, Consideraciones, Lugar y Horario de Servicio, Costo del Servicio y Método de Pago, Requisitos para Obtener Servicio, Preguntas Frecuentes, Enlaces Relacionados y Redes Sociales.
* **¿Qué es el Sistema de Manejo de Casos “RESPOND”?** -Es el sistema de manejo de casos que usa el 3-1-1 para el procesamiento de las llamadas y los servicios. Este sistema permite al 3-1-1 referir los casos a las agencias participantes. Tanto la agencia como el 3-1-1 tienen acceso a la información de los referidos en todo momento.
* **¿Qué es un referido o caso?** -Se refiere a toda llamada, petición o transacción que el operador del 3-1-1 envía o somete (refiera) a la agencia para su atención y resolución. Contiene la información personal y de contacto del ciudadano, el estatus y la fecha del referido, una descripción sobre la solicitud del ciudadano entre otras informaciones.
* **¿Qué son los Acuerdos de Niveles de Servicio (“Service Level Agreements” o SLA)?** – Los niveles de servicio o “service levels” se refieren a aquellos parámetros de servicio, ejecución y administración acordados entre la Junta y las diferentes agencias gubernamentales.
* **SLA1:** El primer contacto con el ciudadano se deberá hacer en un término de dos (2) días laborables que comienzan a contar el próximo día laborable después de haberse creado el referido.
* **SLA2:** Las agencias deberán cerrar los referidos hechos a través del 3-1-1 dentro de los próximos treinta (30) días laborables.
* **¿Qué es el Centro de Recepción de Llamadas del 3-1-1 o “Call Center”?** -Entiéndase el lugar en donde se ubica el personal, el equipo telefónico y de información donde se reciben las llamadas de los ciudadanos.
* **¿Qué funciones realiza un operador o telecomunicador del 3-1-1?** – Los operadores o telecomunicadores del 3-1-1 tienen asignado la responsabilidad de atender y contestar las llamadas de petición de información de los ciudadanos. El operador del Servicio 3-1-1 es el principal punto de contacto entre el 3-1-1 y la ciudadanía.
* **¿Qué funciones realiza el Gerente de Contenido del 3-1-1?** - Se refiere a la posición dentro del 3-1-1, conocida también como “Content Manager”, cuyo rol es revisar, depurar, organizar y comunicar el contenido asociado a las agencias gubernamentales y sus servicios.
* **¿Qué funciones realiza el Coordinador Interagencial del 3-1-1?** – Es la persona asignada por el 3-1-1 con el propósito de recopilar información sobre los servicios de las agencias, trabajar en conjunto con el Gerente de Contenido para la validación de los servicios y dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
* **¿Quién** **es el Enlace Operacional?** -Es la persona a nivel central en la agencia integrada que se encarga de monitorear los casos referidos a la agencia y a su vez es el contacto principal del 3-1-1 para ofrecer información actualizada. También, según la necesidad de la agencia, puede haber enlaces en las oficinas regionaleslos cuales son responsables de recibir los referidos hechos por los telecomunicadores del 3-1-1 y canalizarlos dentro de su agencia a aquel oficial o área responsable para su resolución.
* **¿Cómo la ciudadanía conocerá que la agencia está integrada al 3-1-1?–** Una vez la agencia se integra se puede llevar a cabo una conferencia de prensa u otras actividades relacionadas con los medios con el propósito de dar a conocer los servicios de la agencia que se ofrecerán a través del 3-1-1.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.innateskillgaming.eu/wp-content/uploads/2011/08/Links_icon.png | **Enlaces Relacionados** |

Documento(s) de Apoyo:

[Directorio de Agencias de Puerto Rico](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Directorio%20de%20Agencias%20de%20PR/Directorio%20de%20Agencias%20de%20PR.pdf)

[Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1](https://spnavigation.respondcrm.com/AppViewer.html?q=https://311prkb.respondcrm.com/respondweb/Referido%20Interno%203-1-1/E911-002%203-1-1%20Tu%20Linea%20de%20Servicios%20de%20Gobierno.pdf)

Página(s) de Internet:

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

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.innateskillgaming.eu/wp-content/uploads/2011/08/Links_icon.png | **Redes Sociales** |

Facebook: 911PR

Instagram: 911PR

Twitter: @911PuertoRico

YouTube: 911PR