



California
Teleconnect
Fund

2-1-1 Descripción general



California Public
Utilities Commission

Puntos de la agenda

- 2-1-1 Antecedentes
 - Proyecto de ley del Senado 1212
 - Resolución T-17679
- ¿Qué es el 2-1-1?
- Tipos de referencias ofrecidas por el 2-1-1
- Informa a EE. UU. (antes Alianza de Sistemas de Información y Referencia, AIR)
- Requisitos para los proveedores de servicios del 2-1-1
- Situación del 2-1-1 en California
- Impacto del 2-1-1
- Desastres anteriores y actuales
- Importancia y retos del 2-1-1
- Conclusión



California
Teleconnect
Fund

Antecedentes del 211

2-1-1 Antecedentes

- El Código PU §701 autoriza a la CPUC a regular los servicios públicos, incluidas las empresas de telefonía.
- La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) emitió una orden el 31 de julio de 2000 en la que asignaba el código 2-1-1 como código nacional abreviado para servicios de información y referencia.
- La CPUC instituyó la Norma 02-01-025 el 23 de enero de 2002 para implementar la marcación 2-1-1 en California.
- En la Decisión 03-02-029, la Comisión adoptó las políticas y los procedimientos reglamentarios para la marcación 2-1-1.
- La CPUC instituyó la Norma 10-06-002 para autorizar el servicio 2-1-1 solo en caso de desastre en los condados que no cuentan con el servicio completo 2-1-1 (condados sin servicio).
- En D.11-09-016, la Comisión adoptó las políticas y procedimientos reglamentarios necesarios para implementar la marcación 2-1-1 solo para casos de desastre.

Servicio completo frente a 2-1-1 solo para casos de desastre

- Diferencias clave entre el 2-1-1 de servicio completo y el 2-1-1 solo para emergencias
 - **Servicio completo:** funciona todo el año y proporciona información y asistencia sobre una amplia gama de servicios sociales y recursos comunitarios; está disponible para situaciones que no son de emergencia y sirve como una línea de ayuda integral para personas que buscan asistencia en diversos aspectos de su vida.
 - **Solo para desastres:** Se activa específicamente en respuesta a emergencias y desastres; no opera a diario, pero se activa en momentos de desastre o emergencia
 - Actualmente, la CPUC no financia el servicio completo ni el servicio exclusivo para desastres 2-1-1. La financiación proviene de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés), agencias estatales, condados y gobiernos locales.

Proyecto de ley del Senado (SB, por sus siglas en inglés) 1212

- El **SB 1212** autorizó a la Comisión a gastar \$1.5 millones de dólares del Fondo de Telecomunicaciones de California Fondo del Comité Administrativo del Fondo Teleconnect para implementar el servicio 2-1-1 en caso de desastres en condados sin servicio en California
- La intención del SB 1212 era:
 - facilitar la expansión de los servicios 2-1-1 a aquellos condados de California que carecen de ellos y apoyar una base de datos estatal completa que conecte a todas las personas que llaman con la información y las referencias que necesitan.
 - facilitar el acceso a la información sobre preparación, respuesta y recuperación ante desastres, así como a los servicios de referencia, de manera uniforme en todo el estado, especialmente en las zonas rurales de difícil acceso, a través de un servicio telefónico 2-1-1 disponible para todos.
- Los fondos asignados por la SB 1212 expiraron el 1 de enero de 2023.

Resolución T-17679

- El 12 de noviembre de 2019, la Comisión adoptó la **Resolución T-17679**
 - Se otorgó a los Servicios para Niños y Familias de Interfase (Interfase) la autoridad para utilizar el 211
 - Se prestó el servicio 2-1-1, exclusivo para casos de desastre, a doce condados que no contaban con él (Alpine, Calaveras, Colusa, Del Norte, Inyo, Lake, Lassen, Madera, Mono, Siskiyou, Sutter y Trinity)
 - Autorizó el gasto de fondos para la implementación del servicio 2-1-1 solo para casos de desastre en los condados sin servicio de 2020 a 2022
- Los fondos asignados por la SB 1212 expiran el 31 de enero de 2023
- Tras la expiración, los condados sin servicio que estén interesados en continuar con el servicio 211 (ya sea solo en caso de desastre o las 24 horas del día, los 7 días de la semana) serán responsables de los costos de la implementación



California
Teleconnect
Fund

¿Qué es el 211?

¿Qué es el 2-1-1?



- Es un número gratuito.
- Proporciona acceso a información sobre servicios comunitarios locales que no son de emergencia y a proveedores de referencia.
- Accessible 24 hours / 7 days a week via call, text and/or www.211.org.
- Disponible para aproximadamente 309 millones de personas en EE. UU., lo que representa el 94,6 % de la población total de EE. UU.¹
- Cubre los 50 estados, el Distrito de Columbia y Puerto Rico

1. www.fcc.gov/consumers/guides/dial-211-essential-community-services



California
Teleconnect
Fund

Tipo de derivaciones

Tipos de derivaciones ofrecidas

- Recursos para necesidades humanas básicas, es decir, bancos de alimentos y ropa, refugios, asistencia para servicios públicos y asistencia para el alquiler.
- Recursos para la salud física y mental, por ejemplo, programas de seguro médico, servicios de intervención en crisis, grupos de apoyo, asesoramiento e intervención y rehabilitación por consumo de drogas y alcohol.
- Apoyo laboral, por ejemplo, formación profesional, asistencia financiera, asistencia para el transporte y programas educativos.



Tipos de derivaciones ofrecidas (cont.)



- Acceso a servicios en idiomas distintos del inglés, es decir, servicios de traducción e interpretación para ayudar a las personas que no hablan inglés a encontrar recursos públicos.
- Apoyo a personas mayores y personas con discapacidades, como comidas comunitarias, cuidado diurno para adultos, atención médica a domicilio, transporte y servicios domésticos, y cuidado de sustitución.
- Apoyo a los niños, los jóvenes y las familias (es decir, cuidado infantil, programas extraescolares, programas educativos para familias con bajos ingresos, centros de recursos familiares, programas de verano y recreativos, etc.).



California
Teleconnect
Fund

Requisito de Informe a EE. UU.

Informe a EE. UU.

(<https://www.informusa.org/>)

- Informe a EE. UU. (anteriormente Alianza de Sistemas de Información y Referencia (AIRS, por sus siglas en inglés))
 - Una asociación profesional centrada en la información y la referencia (I&R, por sus siglas en inglés) servicios, principalmente en Estados Unidos y Canadá. Su trabajo incluye establecer normas, acreditar programas, certificar a los profesionales, proporcionar educación, facilitar la creación de redes y promover el desarrollo profesional.
 - 211 El condado de Los Ángeles y el 2-1-1 de San Diego son miembros y patrocinadores de Informe a EE. UU.
 - Los solicitantes del 2-1-1 deben cumplir las normas de Informe a EE. UU. antes de que puedan ser aprobados por la CPUC.
 - Inform USA estableció 25 normas en cinco secciones con indicadores de calidad que describen las mejores prácticas para cada norma. (<https://www.informusa.org/standards>)

- Sección 1: Prestación del servicio
 - Norma 1: Información y derivación/prestación de asistencia
 - Norma 2: Defensa del cliente
 - Norma 3: Intervención en situaciones de crisis
 - Norma 4: Seguimiento
 - Norma 5: Métodos independientes de prestación de servicios
 - Norma 6: Recopilación, análisis y presentación de datos sobre la prestación de servicios
- Sección 2: Base de datos de recursos
 - Norma 7: Criterios de inclusión
 - Norma 8: Estructura y elementos de los datos
 - Norma 9: Sistema de clasificación/taxonomía
 - Norma 10: Gestión del contenido
 - Norma 11: Recopilación, análisis y presentación de datos de la base de datos de recursos
- Sección 3: Relaciones de cooperación
 - Norma 12: Relaciones de cooperación dentro del sistema de información y referencia
 - Norma 13: Relaciones de cooperación con los proveedores de servicios

- Sección 4: Preparación para desastres
 - Norma 14: Planificación para desastres
 - Norma 15: Relaciones con organizaciones de emergencia y socorro
 - Norma 16: Prestación de servicios de información y referencia relacionados con desastres
 - Norma 17: Recursos relacionados con desastres
 - Norma 18: Recopilación de datos/informes relacionados con desastres
 - Norma 19: Requisitos tecnológicos relacionados con desastres
- Sección 5: Eficacia organizativa
 - Norma 20: Gobernanza y supervisión
 - Norma 21: Tecnología
 - Norma 22: Gestión del personal
 - Norma 23: Capacitación del personal
 - Norma 24: Promoción y divulgación
 - Norma 25: Garantía de calidad

For more detailed information, please visit Inform USA website. (<https://www.informusa.org/standards>)



California
Teleconnect
Fund

Requisitos de la CPUC

Requisitos de la CPUC para la solicitud de proveedores de servicios 2-1-1 de California

R. 02-01-025 (Anexo A)

- Sección 1: Estructura organizativa, antecedentes y experiencia
 - Colaboración de los proveedores de servicios
 - Área mínima de servicio
 - Experiencia relevante
 - Antecedentes de gestión
 - Sostenibilidad
- Sección 2: Términos y condiciones de los servicios
 - Abierto las 24 horas, los 7 días de la semana
 - Compromiso del proveedor de servicios con los términos y condiciones
 - Sin compensación por referencias
 - El servicio requiere un operador en vivo en todo momento
 - El acceso es gratuito y no debe utilizarse con fines comerciales
- Sección 3: Normas de Informe a EE. UU., véanse las normas en la diapositiva 15
- Sección 4: Apoyo demostrado de la comunidad
 - Máximo 15 cartas de apoyo. El apoyo de proveedores de servicios públicos y sin fines de lucro puede tener más peso que el de particulares o empresas con fines de lucro.

Proveedores de servicios para el 2-1-1



- Unión Mundial
- Alianza de Servicios de Información y Referencia (AIRS, por sus siglas en inglés)
- Servicios para Niños y Familias de Interfase (Interfase)
- Otros organismos del condado



California
Teleconnect
Fund

Situación del 2-1-1 en California

Estado del 2-1-1 en California en 2024

- Cuarenta y cinco condados, que representan aproximadamente el 98,8 % del total de California en 2024 cuentan con el servicio 2-1-1 completo, que funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Alameda	Kings	Napa	San Diego	Shasta	Yolo
Butte	Lake	Nevada	San Francisco	Siskiyou	Yuba
Contra Costa	Los Ángeles	Orange	San Joaquín	Solano	Inyo
Fresno	Marin	Placer	San Luis Obispo	Sonoma	Plumas
Glenn	Mariposa	Riverside	San Mateo	Stanislaus	Tuolumne
Humboldt	Mendocino	Sacramento	Santa Bárbara	Tehama	
Imperial	Merced	San Benito	Santa Clara	Tulare	
Kern	Monterey	San Bernardino	Santa Cruz	Ventura	

Estado del 2-1-1 en California en 2024

- Trece condados rurales, que representan aproximadamente el 1,2 % de la población total de California en 2024, no tienen acceso al servicio completo 2-1-1 que opera las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Nueve de los trece condados (marcados con *) ofrecen un servicio 2-1-1 para casos de desastre que solo se activa y funciona específicamente en respuesta a emergencias y desastres.

Alpine*	Del Norte*	Modoc	Trinity*
Amador*	El Dorado*	Mono	
Calaveras	Lassen*	Sierra	
Colusa*	Madera*	Sutter*	



California
Teleconnect
Fund

Impacto del 211

Impacto nacional del 2-1-1 2024

Impacto anual	Necesidades principales	
32 contactos por minuto	5,6 millones para asistencia en materia de vivienda	Aumento del 16 % con respecto a 2022
18,1 millones de derivaciones	2,9 millones para asistencia con servicios públicos	Aumento del 12 % con respecto a 2022
99 % de las comunidades atendidas en todo Estados Unidos	2,5 millones para asistencia alimentaria	Aumento del 5 % con respecto a 2023
	Asistencia en caso de catástrofes	Aumento del 50 % con respecto a 2023

Fuente de información:

- [Los datos de la línea de ayuda 211 revelan las necesidades más urgentes de las comunidades de EE. UU. | Unión Mundial](#)
- [Unión | Resultados de la encuesta sobre el impacto de la línea 211 en 2024 | Unión Mundial](#)

Impacto del 2-1-1 en California 2024

Categoría	2023	2024	% de cambio
Total de solicitudes de ayuda	1 222 450	1 307 968	7,00 %
Derivaciones para ayuda con la vivienda	793 410	859 560	8,34 %
Derivaciones para ayuda con los servicios públicos	161 820	174 973	8,13 %
Derivaciones para ayuda alimentaria	195 125	204 136	4,62 %
Apoyo individual, familiar y comunitario	158 920	169 556	6,69 %
Derivaciones legales, asistencia al consumidor y seguridad pública.	132 476	141 418	6,75 %
Derivaciones totales	1 441 751	1 549 643	7,48 %

Fuente de información:
www.211California.org [IMPACT](#) | [Mysite](#)



California
Teleconnect
Fund

Desastres anteriores y actuales

Los desastres anteriores

2-1-1 han desempeñado un papel importante en desastres anteriores, entre los que se incluyen:

- Incendios forestales del sur de California de 2007/2008
- Desastre de la presa de Oroville de 2017
- Incendios de Sonoma/Condado de Lake de 2017
- Tiroteo de Las Vegas de 2017 y huracán de 2018 Michael en Florida
- Incendios forestales de California de 2018 (Camp y Woolsey)
- COVID-19 en California en 2020



Desastres actuales

- Incendios forestales de enero de 2025 en Los Ángeles, Palisades, Eaton, Hurst, Lidia, Sunset, y Woodley
- Inundaciones de mayo de 2025 en San Joaquín Condado - Dique de la isla Victoria
- Incendio forestal de junio de 2025 - Incendio Franklin en Malibú

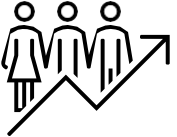
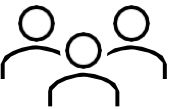




California
Teleconnect
Fund

Importancia y retos del 2-1-1

Importancia del 2-1-1

-  Reduce la carga del 911 al gestionar llamadas que no son de emergencia.
-  Garantiza que el público encuentre rápidamente los recursos adecuados.
-  Mejora la resiliencia de la comunidad durante los desastres.
-  Apoya la equidad conectando a las poblaciones vulnerables con los servicios adecuados.

Desafíos



- Financiamiento y sostenibilidad
- Infraestructuras obsoletas
- Cumplimiento normativo

¿Preguntas?





California
Teleconnect
Fund

California 2-1-1

Para obtener más información, visite:

<https://www.cpuc.ca.gov/industries-and-topics/internet-and-phone/211-information-services>