



**Gobierno de Puerto Rico**  
**Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1**

**Misión de la Agencia:**

Reducir el tiempo que toma a los(as) ciudadanos(as) comunicarse con las Agencias de Seguridad Pública (Agencias de Respuesta), mediante la prestación de un servicio rápido y eficiente de recepción de llamadas de emergencias a través de la línea 9-1-1. Además, lograr la activación inmediata de dichas Agencias, utilizando una moderna tecnología de las telecomunicaciones y recursos humanos debidamente adiestrados como herramientas principales. Para salvaguardar vidas y propiedades en peligro inminente.

**Base Legal:**

La Ley Núm. del 22 de diciembre de 1994, según enmendada, conocida como la "Ley para la Atención Rápida a Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública", creó la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.

**Firma del Director(a) de Agencia y título:**

  
Manuel González Azcuy  
Director Ejecutivo

**Fecha:**

1<sup>o</sup> de marzo de 2012



## Plan Ejecución Anual 2012-2013

Agencia: Junta De Gobierno del Servicio 9-1-1

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas/indicadores
1. Implementar el servicio de comunicación por texto, fotos y videos a través del Sistema 9-1-1.	1. Para el 1ro de julio de 2012, el Sistema 9-1-1 proveerá plataformas adicionales para reportar emergencias 9-1-1.	El Sistema 9-1-1 tendrá la capacidad de recibir pedidos de ayuda 9-1-1 mediante mensajes de texto y envío de fotos y videos al sistema 9-1-1.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar con las compañías de servicio de celulares (wireless) para que realicen los cambios y configuración en sus sistemas para proveer este servicio a sus clientes.</li> <li>2. Campaña de publicidad para orientar a los ciudadanas sobre esta nueva funcionalidad del sistema 9-1-1 y cuando utilizarlo.</li> <li>3. Adiestrar a los Telecomunicadores en las nuevas tecnologías.</li> </ol>	Subdirector Ejecutivo Director CRL Directora de Comunicaciones Directora de Sistema e Informática	6 meses	1. Total de pedidos de ayuda 9-1-1 solicitados mediante estas tecnologías.
2. Integración de nuevos programas de emergencias médicas municipales al 9-1-1.	1. Reducción en el tiempo de respuesta a las emergencias médicas de los municipios integrados.	Integración de un mínimo de cinco (5) municipios al programa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar municipios de alta densidad poblacional para integrarlos al programa.</li> <li>2. Lograr que con la integración puedan ofrecer servicios médicos de emergencia 24 horas, 7 días a la semana.</li> </ol>	Director Ejecutivo Sub Director Ejecutivo Asesora en Asuntos Municipales Director CRL	1 año	1. Reducir en un mínimo de 50% el tiempo de respuesta en los municipios que se integran al programa.

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas/indicadores
3. Mantener el Presupuesto Balanceado.	1. Cumplir con los compromisos económicos durante el 2012-13 y no terminar en sobregiro.	Monitorear las remesas de las compañías telefónicas para que paguen a tiempo. Mantener los gastos según lo presupuestado.	1. Mantener controles internos. 2. Auditoría a las compañías telefónicas.	Subdirector Ejecutivo Director Presupuesto y Finanzas Director de Auditoría	1 año	1. Recibir los ingresos presupuestados. 2. Cumplir con compromisos económicos.
4. Lanzamiento de la "Línea de Servicio del Gobierno al Ciudadano 3-1-1".	1. Ofrecer al ciudadano una línea directa con un grupo escogido de agencias de gobierno para satisfacer sus necesidades.	Integración de 20 agencias.	1. Identificación de las agencias a integrar. 2. Evaluación y análisis de los servicios a ofrecer. 3. Configuración del sistema para la integración de nuevas agencias. 4. Contratación de recursos humanos adicionales. 5. Adiestrar los recursos de nuevo reclutamiento.	Director Ejecutivo Sub Director Ejecutivo	5 años	1. Cantidad de personas que utilizan la línea 3-1-1. 2. Satisfacción de los ciudadanos. 3. Reducción de las llamadas de no emergencias en el 9-1-1.
5. Estudio de viabilidad del Centro Integral del Este.	1. Para el año 2012-13 se estudiara la posibilidad de crear un resguardo para las llamadas 9-1-1 en Ceiba.	Crear un resguardo para emergencias por causas fortuitas en caso de que las facilidades centrales se vean afectadas.	1. Adquirir la tecnología. 2. Preparar las facilidades. 3. Asignar recursos y presupuesto.	Director Ejecutivo Sub Director Ejecutivo Directora de Sistema e Informática	1 año	1. Informe sobre viabilidad

Firma Director(a) de Agencia:



Firma Empleado(a) de Agencia:

