



**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:**

*1ro de marzo de 2012*

## Plan Estratégico Años 2011-2018

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

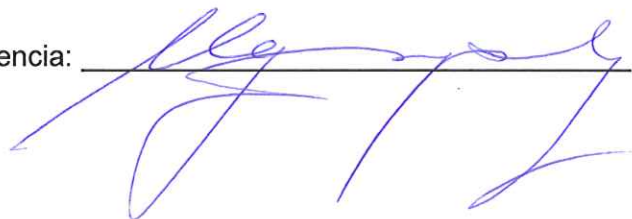
Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico				Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos	Presupuesto Asignado		
1. Implementar el servicio de comunicación por texto, Fotos y videos a través del Sistema 9-1-1.	Para el 1ro de julio de 2012, el Sistema 9-1-1 proveerá plataformas adicionales para reportar emergencias 9-1-1.	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>Existente</li> <li>Servicios Intrado "NETS y A9-1-1 Media"</li> <li>Internet</li> <li>Intranet</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Director Ejecutivo</li> <li>Subdirector Ejecutivo</li> <li>Director Sistemas e Informática</li> <li>Director Centro 9-1-1</li> <li>Director de Comunicaciones</li> <li>Telecomunicadores</li> </ol>	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>Al 1 de julio la agencia habrá implantado la nueva plataforma 9-1-1 y contratada los servicios para proveer el servicio de envío de mensajes de texto y media a través del 9-1-1.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Compromiso de las compañías de celulares hagan los cambios en sus plataformas para proveer este servicio a sus clientes</li> </ol>
2. Integración de nuevos programas de emergencias médicas municipales al 9-1-1.	Reducción en el tiempo de respuesta a las emergencias médicas de los municipios integrados.	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>Existente</li> <li>Sistema de Despachos por Computadora (CAD's)</li> <li>Internet</li> <li>Intranet</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Director Ejecutivo</li> <li>Subdirector Ejecutivo</li> <li>Director Sistemas e Informática</li> <li>Director Centro 9-1-1</li> <li>Director de Comunicaciones</li> <li>Telecomunicadores</li> </ol>	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>Hemos comprobado con las fases de integración de municipios ya completadas que el tiempo de respuesta se ha reducido.</li> <li>Con la integración de mas municipios esperamos mejorar aun mas el servicio a la ciudadanía.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Compromiso de los municipios con el programa.</li> <li>Recursos disponibles 24 horas, 7 días a la semana de los municipios para el programa.</li> </ol>
3. Mantener el Presupuesto Balanceado.	Cumplir con los compromisos económicos durante el 2012-13 y no terminar en sobregiro.	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>Existente</li> <li>Internet</li> <li>Intranet</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Director Ejecutivo</li> <li>Subdirector Ejecutivo</li> <li>Director Presupuesto y Finanzas</li> </ol>	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo continuo de las remesas y gastos permitirán el cumplimiento de los compromisos económicos según aprobados en el presupuesto.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Economía de Puerto Rico</li> </ol>

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico				Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos	Presupuesto Asignado		
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.	Ley 126 de 12 julio de 2011	1. Servidores 2. Computadoras 3. Microsoft CRM 4. Microsoft Windows 7 5. Microsoft Windows 2008 6. Microsoft SQL 7. Microsoft Exchange 8. Microsoft SharePoint 9. Microsoft Office 2010 10. Sistema de telefonía 11. Internet 12. Intranet 13. Google Search Appliance	1. Director Ejecutivo 2. Subdirector Ejecutivo 3. Directora Sistemas e Informática 4. Director Centro 3-1-1 5. Directora de Comunicaciones 6. Supervisores 7. Telecomunicadores 8. Content Manager 9. Instructor de Plataforma 10. Coordinadores Interagenciales 11. Asesor en Sistemas	\$2,000,000	1. A través de una campana publicitaria orientaremos a la ciudadanía de este nuevo servicio disponible para solicitar servicios e información de agencias de gobierno. 2. Que las agencias integradas ejecuten su responsabilidad según acordado.	1. Disponibilidad de las agencias para integrarse. 2. Recursos disponibles. 3. Presupuesto a asignarse
5. Estudio de viabilidad del Centro Integral del Este.	1. Para el año 2012-13 se estudiará la necesidad de crear un Centro Interagencial en Ceiba.	N/A	1. Existente	1. Director Ejecutivo 2. Subdirector Ejecutivo 3. Directora Sistemas e Informática 4. Director Centro 9-1-1 5. Consultor externo	N/A	Se requerirá un informe escrito de la evaluación para la viabilidad de implementación del Centro Interagencial del Este (CIE)	1. Asignación de recursos y presupuesto de las agencias envueltas.
6. Continuar la expansión del programa de integración de municipios al Sistema 9-1-1.	1. Reducir el tiempo de respuesta a las emergencias médicas. 2. Mejorar el servicio a la ciudadanía.	N/A	1. Existente 2. Sistema de despacho asistido por computadoras (CAD) 3. Internet 4. Intranet	1. Director Ejecutivo 2. Subdirector Ejecutivo 3. Director Centro 9-1-1 4. Directora de Sistemas e Informática 5. Coordinadora de Asuntos Municipales 6. Directora de Comunicaciones	N/A	1. Hemos comprobado con las fases de integración de municipios ya completadas que el tiempo de respuesta se ha reducido. 2. Con la integración de más municipios esperamos mejorar aún más el servicio a la ciudadanía.	1. Compromiso de los municipios con el programa. 2. Recursos disponibles de los municipios para el programa.



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico				Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos	Presupuesto Asignado		
7. Completar la integración de las agencias estatales al 3-1-1.	1. Mejorar los servicios del gobierno estatal a la ciudadanía y a las empresas.	Ley 126 del 12 de julio de 2011	1. Existente	1. Director Ejecutivo 2. Subdirector Ejecutivo 3. Director Centro 3-1-1 4. Directora Sistemas e Informática 5. Coordinadores Interagenciales 6. Content Manager 7. Telecomunicadores 8. Directora de Comunicaciones 9. Asesor en Sistemas	\$1,800,000	La evaluación y el análisis de las agencias integradas y las nuevas a integrarse, determinarán el alcance del proyecto.	1. Disponibilidad de las agencias para integrarse. 2. Recursos disponibles. 3. Presupuesto a asignarse.
8. Consolidar las operaciones del 9-1-1 y 3-1-1 en una sola facilidad.	1. Reducir gastos administrativos, operacionales y mejorar la eficiencia del servicio.	N/A	1. Sistema de telefonía 2. Nueva plataforma tecnológica. 3. Desarrollo de aplicación 3-1-1.	1. Director Ejecutivo 2. Subdirector Ejecutivo 3. Director Presupuesto y Finanzas 4. Directores	N/A	Con la consolidación de operaciones del 9-1-1 y 3-1-1 se incrementa la eficiencia operacional, administrativa y se logran economías.	Economía

Firma Director(a) de Agencia:



Firma de Empleado(a) de Agencia:

