



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE  
**PUERTO RICO**  
Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1

**Misión de la Agencia:**

Proveer a la ciudadanía de un medio eficiente para diligenciar sus llamadas de emergencias en los casos donde la vida o propiedad estén en inminente peligro, conectándolas con las agencias de salud y seguridad en el menor tiempo posible. Además, lograr la activación inmediata de dichas Agencias y Municipios, utilizando una moderna tecnología de las telecomunicaciones y recursos humanos debidamente adiestrados como herramientas principales.

**Visión de la Agencia:**

Reducir el tiempo de respuesta ante situaciones de emergencias mediante el uso de la tecnología más avanzada disponible y con el personal altamente capacitado en coordinación con los municipios y agencias de respuesta inmediata brindando la ayuda específica que garantice la seguridad y bienestar de la ciudadanía.

**Base Legal:**

La Ley Número 144 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”. Esta es nuestra Ley habilitadora que crea a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

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

---

**JUAN G. MORALES VARGAS**  
Director Ejecutivo



(Revisado)  
**Plan Estratégico Años 2015-2017**

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

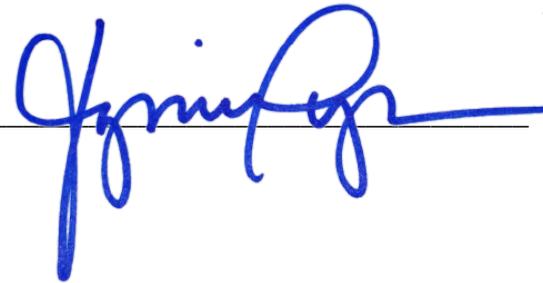
Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Análisis Estratégico				Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos	Presupuesto Asignado		
<b>Implementar el servicio para recibir mensajes de texto, fotos y videos mediante mensajes multimedia a través del Sistema de Emergencias 9-1-1.</b>	1. Para el 30 de junio de 2016, el Sistema de Emergencias 9-1-1 proveerá la opción de poder recibir mensajes de texto para activar los recursos del estado ante una emergencia y recibir multimedia (fotos y videos) para reportar emergencias al 9-1-1.	N/A	1. Existente 2. Servicios Intrado "NETS y A9-1-1 Media" 3. Internet 4. Intranet	1. Director Ejecutivo 2. Subdirector Ejecutivo 3. Director Sistemas e Informática 4. Director Centro 9-1-1 5. Director de Comunicaciones 6. Personal del CRL	N/A	1. Al 1 de julio de 2016 la agencia habrá implantado la nueva plataforma 9-1-1 y contratará los servicios para proveer el servicio de envío de mensajes de texto y videos a través del 9-1-1.	1. Compromiso de las compañías de celulares para que realicen los cambios en sus plataformas para proveer este servicio a sus clientes.
<b>Integración de nuevos Municipios al Programa de Integración de Emergencias Médicas.</b>	1. Reducción en el tiempo de respuesta ante el llamado de emergencia.	Ley 144 de 1994	1. Existente 2. Sistema de Despachos por Computadora (CAD's) 3. Internet 4. Intranet	1. Director Ejecutivo 2. Subdirector Ejecutivo 3. Director Sistemas e Informática 4. Director Centro 9-1-1 5. Director de Comunicaciones y Educación Pública	N/A	1. Hemos comprobado con las fases de integración de municipios ya completadas que el tiempo de respuesta se ha reducido dramáticamente. 2. Con la integración de municipios adicionales	1. Compromiso de los municipios con el programa. 2. Recursos disponibles 24 horas, 7 días a la semana 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		
				6. Director de Finanzas y Presupuesto		esperamos mejorar aun más el servicio a la ciudadanía.	
<b>Mantener el Presupuesto Balanceado.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con los compromisos económicos durante los años 2015 al 2017 y no terminar en sobregiro.</li> <li>Cumplir con la Ley 66-2014</li> </ol>	Ley Número 66 de 2014	<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 los gastos permitirán el cumplimiento de los compromisos económicos según aprobados en los presupuestos presentados.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Situación de Emergencia</li> </ol>
<b>Integrar Todas las Oficinas Municipales para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres al Programa de Integración de Municipios.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Reducción en el tiempo de respuesta y canalización de la ayuda ante una llamada de emergencia en la que la vida o la propiedad se encuentren en un peligro inminente.</li> </ol>	Ley 144 de 1994	<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 y Educación Pública</li> <li>Director de Finanzas y Presupuesto</li> <li>Asesora Legal</li> </ol>	<b>\$2,000,000</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Informe mensual de monitoreo de casos recibidos por el 9-1-1, casos transferidos a los Municipios y casos finalmente atendidos.</li> <li>Informe 108 (Interno)</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>
<b>Integración de las agencias estatales al 3-1-1.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mejorar los servicios que ofrece el gobierno estatal a la ciudadanía y a las empresas.</li> </ol>	Ley 126 del 12 de julio de 2011	<ol style="list-style-type: none"> <li>Existente</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Director Ejecutivo</li> <li>Subdirector Ejecutivo</li> <li>Director Centro 3-1-1</li> <li>Directora Sistemas e Informática</li> <li>Coordinadores Interagenciales</li> <li>Telecomunicadores</li> <li>Director de Comunicaciones y Educación Pública</li> </ol>	<b>N/A</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>La evaluación y el análisis de las agencias integradas y las nuevas a integrarse, determinarán el alcance del proyecto.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de las agencias para integrarse.</li> <li>Recursos disponibles.</li> <li>Presupuesto a asignarse por parte de las Agencias.</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		
				8. Asesor en Sistemas			
<b>Consolidar las Operaciones de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 y TÚ Línea de Servicio 3-1-1 en una sola estructura.</b>	1. Mudarnos al nuevo edificio adquirido mediante Resolución de la Junta de Gobierno Número 31, Serie 2014-2015, ubicado en la 1547 Avenida Ponce de León, Esquina Calle Gambia, Sector el Cinco en San Juan, Puerto Rico.	<b>N/A</b>	1. Sistema de telefonía 2. Nueva plataforma tecnológica. 3. Internet 4. Fibra Óptica	1. Director Ejecutivo 2. Subdirector Ejecutivo 3. Director Presupuesto y Finanzas 4. Directores 5. Directora de Comunicaciones e Informática 6. Junta de Subastas	<b>\$ 7,500,000</b>	1. Con la consolidación de operaciones del 9-1-1 y 3-1-1 se incrementa la eficiencia operacional, administrativa y se logran economías.	1. Reclamo de Adjudicación de Subasta.
<b>Expandir las Facilidades del Centro Alterno de Llamadas ubicado en Hato Rey.</b>	1. Brindar las facilidades necesarias para la operación del Centro Alterno de llamadas 24/7 durante una Emergencia que conlleve activar el Plan de Acuartelamiento de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1	<b>N/A</b>	1. Sistema de telefonía. 2. Nueva Plataforma tecnológica 3. Internet	1. Director Ejecutivo 2. Subdirector Ejecutivo 3. Director Presupuesto y Finanzas 4. Directora de Comunicaciones e Informática 5. Director de Administración 6. Asesora Legal	<b>\$105,000</b>	1. Con la firma de un nuevo Contrato de Arrendamiento que contenga las expansiones. 2. Aprobación de la Junta de Gobierno mediante Resolución aprobando el proyecto de expansión de Facilidades.	1. Económicos
<b>Lanzamiento de una aplicación móvil para activar el 9-1-1, poder enviar mensajes en masa a la ciudadanía y registro de víctimas de violencia doméstica, entre otros.</b>	1. Para el 30 de junio de 2016 los ciudadanos tendrán una nueva aplicación móvil gratuita en la cual podrán registrar su información personal y activar el 9-1-1 de forma ágil y sin tener que discar el número. 2. Podrán recibir notificaciones de mensajes en masa del Gobierno relacionado a Emergencias y/o oficiales	<b>N/A</b>	1. Sistema de Internet 2. Pantallas	1. Director Ejecutivo 2. Subdirector Ejecutivo 3. Director Presupuesto y Finanzas 4. Directora de Comunicaciones e Informática 5. Director de Administración 6. Asesora Legal 7. Personal del CRL	<b>\$869,000</b> <b>Divididos en 5 años</b>	1. Al 30 de junio de 2016 la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 tendrá disponible para los ciudadanos la aplicación móvil, se comprobará el éxito de la misma con el informe de los usuarios que han bajado la aplicación, el registro de las víctimas de violencia doméstica y los mensajes enviados de	1. Interés de la ciudadanía en la aplicación móvil.

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		
	del gobierno. 3. Las víctimas de violencia domestica podrán registrarse y al llamar al 9-1-1 el Telecomunicador podrá identificar que es una víctima registrada en violencia domestica					notificaciones por parte del gobierno.	

Firma Director(a) de Agencia:



Firma de Empleado(a) de Agencia:

