



...por la seguridad de Puerto Rico



**Manuel González Azcuy**

Director Ejecutivo

**Gerónimo Guevara**

Sub Director Ejecutivo

# Metas Organizacionales

- 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
- 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
- Mantener el Presupuesto Balanceado
  - Cumplir con los compromisos económicos durante el 2012-13
- Lanzamiento de la “Línea de Servicio del Gobierno al Ciudadano 3-1-1”
  - Ofrecer al ciudadano una línea directa con un grupo escogido de agencias de gobierno para satisfacer sus necesidades
- Estudio de viabilidad del Centro Integral del Este
  - Para el año 2012-13 se estudiara la posibilidad de crear un resguardo para las llamadas 9-1-1 en Ceiba

# Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1

- Re- Adiestramiento de todo el personal de los CRL en los siguientes temas operacionales:
  - Destrezas de Comunicación
  - Destreza Manejo de Llamadas
  - Destrezas Técnicas
  - Calidad de Servicio
    - Mayo 2012 y terminando febrero 2013
- Revisión y Enmienda de Procedimientos y Protocolos de Transferencia de Llamadas 9-1-1.
  - Verano 2012
- Implementación Programa de Manejo de Crisis con Consejeros ASSMCA para Personal del CRL.
  - Verano 2012 hasta verano 2013

# Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1

- Desarrollo del Programa de Monitoreo Estructurado entre los Equipos de Supervisores Generales
  - Desempeño de los equipos:
    - **Status- Se culminaron y se retomaron los trabajos en grupo.**
  - Asistencia:
    - **Status- Se trabajó en conjunto con Recursos Humanos, se ofrecieron charlas, orientaciones y supervisión directa para detectar patrones.**
  - Cumplimiento de protocolos y procedimientos:
    - **Status- Han sido revisados, se crearon nuevos y están próximos a entregársele al Director Ejecutivo para su aprobación.**
- Creación de informes de monitoreo de llamadas por equipo
  - Septiembre 2012
    - **Status- Continúan en proceso.**
- Asistencia a dos adiestramientos para capacitación del Director.
  - 2012- 2013
    - **Status- Próximamente se estarán retomando, no se pudo desarrollar por la veda electoral.**

# Presupuesto y Finanzas

- Mantener el Presupuesto Balanceado // **Status- El presupuesto terminó en un saldo positivo al 30 de junio 2012.**
- Obtener “Unqualified Opinion” en la emisión de los estados financieros auditados de la agencia // **Status- Los mismo se entregaron al Dpto. de Hacienda el 28 de septiembre de 2012, la opinión emitida fue “Unqualified”**
- Estar entre las primeras cinco (5) agencias en entregar los estados financieros auditados el Departamento de Hacienda // **Status- Estados Financieros entregados al Dpto. De Hacienda.**
- Continuar con el Plan de agregar suplidores al pago por Transferencia Electrónica
  - En la actualidad el 50% de nuestros desembolsos son por medio de ACH, nuestro objetivo es el elevar dicha cantidad al 70% con la colaboración de la División Legal. // **Status- Se enviaron cartas a los suplidores que no estaban.**
- Utilizar Peachtree para mantener el inventario perpetuo de los materiales de limpieza y oficina en coordinación con la Oficina de Servicios Generales // **Status- En proceso.**
- En o antes del 31 de octubre de cada año, cerrar el presupuesto del año fiscal anterior // **Status- En proceso, se espera cerrar el presupuesto del año 2011-12 en o antes del 31 de octubre 2012.**

# Sistemas e Informática

- Habilitar el servicio de comunicación por texto, fotos y videos a través del Sistema 9-1-1 en 10 posiciones 9-1-1
  - Julio 2012 **Status-**
    - El servicio de **texting** esta en espera de que las compañías **wireless** provean este servicio a sus clientes.
      - Teniamos a Claro bastante adelantado, a finales de septiembre enviaron un email notificando que no van a hacer nada por falta de presupuesto hasta el proximo año 2013.
      - La otra compañía adelantada en Open Mobile y aún esta finalizando el contrato entre ellos e Intrado.
      - Sprint, ATT y T-Mobile no han hecho avances luego de nuestra reunión en abril.
      - Entendemos que todas estan esperando un **ruling** o mandato de la FCC
    - El servicio de Media (fotos y videos) a finales de octubre comenzara el período de prueba y aceptación de parte de nosotros.
  - Junio 2013 **Status- Espero comenzar a trabajar de lleno a comienzos de enero 2013.**
- Robustecer las operaciones del Sistema E9-1-1 mediante la identificación e implementación de nuevas funciones del nuevo sistema VIPER
  - Junio 2013 **Status- Espero comenzar a trabajar de lleno a comienzos de enero 2013.**

# Sistemas e Informática

- Reemplazar y actualizar los equipos de sistemas de información de los usuarios del área administrativa
  - Diciembre 2012 **Status-**
    - **Las estaciones de los usuarios ya se reemplazaron. En octubre esta meta se completa.**
- Actualizar y robustecer los equipos del centro de cómputos del área administrativa
  - Julio 2012 - Junio 2013 **Status-**
    - **En planificación. Se esta haciendo el inventario de materiales de servidores que se necesitan y de servicios de migración.**
- Implantar red de comunicación inalámbrica (**wireless access point**) para los usuarios del área administrativa
  - Diciembre 2012 // **Status- Aún no se ha trabajado con esto.**

# Sistemas e Informática (Cont.)

- Compra e implantación de nuevo Sistema de Digitalización de documentos
  - Marzo 2013 **Status-**
    - **Se estan cotizando**
- Búsqueda y evaluación de nuevos sistemas para la Oficina de Presupuesto y Finanzas
  - Junio 2013 **Status-**
    - **Se estan evaluando las cotizaciones**
- Administrar y mantener los sistemas de información del 9-1-1 y 3-1-1 para minimizar la interrupción de los servicios administrativos y operacionales
  - Julio 2012 - Junio 2013 **Status-**
    - **Se recluto un administrador de sistemas y se tiene un contrato con una compañía de servicios de consultoría en sistemas de información.**
- Proveer apoyo a los empleados con problemas en sus equipos de sistemas de información
  - Julio 2012 - Junio 2013 **Status-**
    - **Continuamente se le provee a los usuarios apoyo.**

# Sistemas e Informática (Cont.)

- Desarrollo del programa para la mecanización de los informes de llamadas atendidas por las agencias de respuesta
  - Junio 2013 **Status-**
    - **En Julio 2012 se comenzó el proceso de solo aceptar documentos de llamadas atendidas en formato electrónico.**



# Auditoría y Procedimientos

- Realizar cinco (5) auditorías a las Compañías Telefónicas // **Status- Completadas**
- Realizar ocho (8) auditorías a Municipios // **Status:**
  - **Ceiba: Proceso**
  - **Dorado: Completada**
  - **Vega Alta: Completada**
  - **Ciales: Completada**
  - **Cidra, Naranjito, Guayama, Florida y Arroyo: Recursos y fechas pendientes de asignar de acuerdo a la disponibilidad o nuevos auditores.**
- Realizar auditorías de Procedimientos en todas las Oficinas de la Junta // **Status- En proceso.**
- Manuales, Normas, Protocolos y Reglamentos // **Status- Completado**
- Planes Operacionales // **Status- Completado**

# Servicios Generales

- División de Compras
  - Agilizar el proceso de compras desde su petición original hasta el recibo del bien, servicio, material o equipo // **Status- Se encuentra en proceso.**
  - Instruir al peticionario de la importancia de solicitar correctamente lo que se necesite
    - Fecha de cumplimiento 30 de noviembre de 2012 // **Status- Se encuentra en proceso.**
  - Reciclaje
    - Terminar de reorganizar todo el procedimiento de reciclaje.
    - Fecha de cumplimiento 30 de noviembre de 2012
      - **Status- Se finalizó, colocación de recipientes para reciclar entre otros.**
- Administración de documentos
  - Implementar mas el uso del correo electrónico para minimizar las copias así también reducir el uso de tóner // **Status- Se encuentra en proceso.**
  - Orientar a los empleados del uso correcto de las impresoras
    - Fecha de cumplimiento 30 de noviembre de 2012 // **Status- Se encuentra en proceso.**
- Suministro de materiales de oficina
  - Utilizar los materiales de oficina y mantenimiento necesarios para minimizar la compra excesiva. // **Status- Se finalizó.**
    - Fecha de cumplimiento 30 de noviembre de 2012

# Servicios Generales (Cont.)

- Transporte
  - Que la disponibilidad de los vehículos de la agencia estén los mas coordinado posible para satisfacer todas las necesidades de la misma. // **Status- Se finalizó.**
  - Capacitar a los empleados al buen uso de los vehículos de la agencia.
    - Fecha de cumplimiento 30 de noviembre de 2012 // **Status- Se finalizó.**
- 3-1-1
  - Terminar el proyecto 3-1-1 en la fecha propuesta.
- Planta física y mantenimiento // **Status- Se finalizó.**
  - Implantar estrategias adecuadas para la continuidad de las tareas de mantenimiento.
  - Terminar con todos los trabajos de mantenimiento de la planta física.
    - Fecha de cumplimiento 30 de noviembre de 2012 // **Status- Se trabajó un nuevo plan de trabajo y se finalizó.**
- Seguridad
  - Adiestrar el personal de seguridad.
  - Adiestrar el personal de mantenimiento.
  - Implementar nuevo sistema de *card reader* para la agencia.
    - Fecha de cumplimiento 30 de noviembre de 2012 // **Status- Implantación nuevo plan de trabajo, finalizado.**

# Recursos Humanos

- Revisión y actualización del Plan de Clasificación y Retribución
  - Marzo 2013 // **Status- En proceso**
- Revisión y Actualización de la Evaluación de Desempeño de los empleados
  - Diciembre de 2012 // **Status- Completado**
- Actualizar los reglamentos de empleados de carrera y empleados de confianza
  - Febrero 2013 // **Status- En revisión por la abogada de la Agencia para ser sometido a OICALARH**
- Mantener banco de recursos humanos cualificado para comenzar adiestramiento de telecomunicadores
  - Junio 2012 // **Status- Completado**
- Matricular a cada empleado en un adiestramiento por año fiscal
  - Junio 2013 // **Status- Completado**
- Celebrar el cumpleaños de los empleados el último viernes de mes. // **Status- Completado**

# Oficina Legal

- Incorporación de Municipios
  - Redacción de Resoluciones y de contratos // **Status- En proceso.**
- Ofrecer Seminarios
  - Hostigamiento Sexual // **Status- Se otorgo adiestramiento a los empleados de nuevo ingreso.**
  - Ley #54
- Auditoría a Compañías
  - Asistir Legalmente // **Status- Cotidianamente se trabaja con esto**
- Asistir Recursos Humanos
  - Interpretación Legal de Reglamentos // **Status- Cotidianamente se trabaja con esto.**
  - Servir de Oficial Examinador cuando sea necesario // **Status- Cotidianamente se trabaja con esto.**
- Asistir Auditoría
  - Enumerar y preparación de Reglamentos // **Status- Cotidianamente se trabaja con esto.**
- Hacer estudios legales, según necesitados // **Status- Cotidianamente se trabaja con esto.**

# Asuntos Municipales y Legislativos

- Integración de cinco (5) Municipios para la Fase IV (Se están trabajando los municipios de Fajardo, Maunabo, Caguas, Orocovis, Mayagüez, Arecibo, Carolina, Hormigueros y Moca) // **Status – Al 10 de octubre de 2012 se han firmado los contratos para la Fase IV con los municipios de:**

- 1. Caguas**
- 2. Las Marías**
- 3. Fajardo**
- 4. Maunabo**
- 5. Hormigueros**
- 6. Sabana Grande**
- 7. Isabela**

**El Municipio de Mayagüez, luego de varias reuniones, no ha demostrado interés en continuar con el proceso. Los Municipios de Carolina, Arecibo y Orocovis no nos han dado cita para reunirnos y presentar el programa.**

# Asuntos Municipales y Legislativos

- Mejorar el desempeño de los 36 municipios integrados // **Status- Se están recibiendo**
  - Obtener data estadística de los casos atendidos a través del CAD
  - Reducir el tiempo de respuesta promedio
    - Proveer informes de progreso a los alcaldes y directores de emergencias médicas (tiempo de respuesta, % de rechazo, barrios de alta incidencia, casos médicos de mayor incidencia y % de casos que requieren traslados a instituciones hospitalarias) // **Status- Se están enviando todos los lunes a los Directores de Emergencias Médicas Municipal.**
  - Mayor integración entre 9-1-1 y los municipios
    - Visitas a despachos municipales
    - Inspección de vehículos , licencias y recursos; rotulación
    - Medición de recursos vs. demanda en el servicio
    - Utilización de sistema CAD
  - Entrega de vehículos para reducir el tiempo de respuesta en sectores rurales // // **Status- La semana del 15 de octubre, se hará entrega de las unidades a los siguientes municipios:**

# Asuntos Municipales y Legislativos

Municipios	Cantidad Vehículos Respuesta Rápida
Cataño	1
Corozal	1
Cuerpo de Emergencias Médicas Estatal	1
Guayanilla	1
Guaynabo	2
Hatillo	1
Loíza	1
Manatí	1
Morovis	1
Naranjito	1
Ponce	2
San Juan	1
San Lorenzo	1
Toa Alta	1
Toa Baja	1
Vega Alta	1
Vega Baja	1

Alianza estratégica entre el CEM y el 9-1-1

Implementación Plan de incentivos de educación continua para paramédicos municipales// *Status* – En proceso de estructuración de programa con el CEM para establecer fecha de comienzo.

Renovación de contrato – Se completó proceso en junio de 2012

# Comunicaciones y Educación Pública

- Desarrollar y lanzar campaña de publicidad para dar a conocer las nuevas funcionalidades de *Text to 9-1-1* y reforzar el mensaje de la utilización correcta del sistema 9-1-1. (Julio 2012) // **Status - En Hold hasta que el sistema esté operando. Fecha tentativa, Febrero 2013.**
- Actualizar presentaciones del grupo de educación sobre el sistema 9-1-1 para incluir la funcionalidad de *Text to 9-1-1* y sus beneficios. (Julio 2012) **Status - Tentativo Feb. 2013**
- Fortalecer la sección educativa de la página web e incluir actividades interactivas para los niños. (Febrero 2013)
- Desarrollar plan de educación al ciudadano para los municipios que se integren al 9-1-1 con el propósito orientar a los residentes del municipio sobre el 9-1-1 y fomentar su utilización en especial para los casos de emergencias médicas. (Agosto 2012) **Status - Se estableció plan para tocar todos los municipios integrados antes de que termine el 2012.**
- Proveer apoyo de comunicación a los municipios que se integran al programa para promover y dar a conocer el uso correcto del 9-1-1. (Agosto 2012) // **Status- En proceso**
- Coordinar con las Academias de la Policía, Bomberos y paramédicos para dar charlas sobre el funcionamiento del 9-1-1. (Coordinación completada para noviembre de 2012. Comenzar esfuerzo febrero 2013) // **Status- En proceso**

# Comunicaciones y Educación Pública

- Revisar los contratos de los suplidores actuales y evaluar sus servicios prestados para determinar cuales contratos se renovarán de acuerdo a las necesidades y planes de la agencia. (Mayo 2012) // **Status - Completado**
- Mantener control del presupuesto asignado por contrato para asegurar utilización adecuada de los fondos asignados. (Todo el año) // **Status – En proceso**
- Calendarización de eventos para optimizar las órdenes de compra de los artículos promocionales. (Julio 2012) // **Status - Completado**
- Desarrollar campaña de publicidad para dar a conocer el 3-1-1/ Línea de Servicio al Ciudadano. El lanzamiento de esta campaña se hará por etapas, lo que nos permitirá asegurar una óptima calidad de servicio durante el período en que se integran las primeras 12 agencias.(Abril 2012) // **Status - Se lanzó campaña el 2 de octubre de 2012 con 14 agencias. Lanzamiento se demoró esperando por que la parte operacional se completara.**
- Desarrollar plan de educación y material de apoyo para orientar sobre el 3-1-1. Este material se debe tener en las agencias adscritas al 3-1-1 para orientar al ciudadano sobre el nuevo servicio y sus beneficios. (Mayo 2012) // // **Status- Material se repartirá a partir del 15 de octubre 2012.**
- Desarrollo de pagina web para el 3-1-1 y aplicación para teléfonos móviles.(Julio 2012) // **Status - Lanzamiento se pospuso para Febrero 2013.**