

## ÁREA GERENCIA GUBERNAMENTAL

Las agencias que componen el Área de Gerencia Gubernamental son las que establecen las estrategias gerenciales que darán dirección al Gobierno. Además, establecen mecanismos para la implantación de políticas, normas y reglamentación gubernamental sobre planificación social, física y económica, administración fiscal y de recursos humanos.

Hemos logrado que las agencias que componen esta Área sean modelo en el establecimiento de nuevos enfoques y tecnología para obtener los resultados esperados. Son evidentes los logros que se han obtenido en los cuatro proyectos fundamentales responsables de esta área: implantación de medidas y acciones para garantizar un Gobierno y proyectos limpios; un programa de auditorías continuas de las operaciones de las agencias principales; la implantación de varias modalidades de horario y servicios gubernamentales; y el uso de la tecnología para ofrecer servicios más accesibles a la ciudadanía.

Durante los primeros dos años se dio énfasis en la aprobación e implantación de medidas dirigidas a una sana administración pública así como a la realización de auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento en los procesos y buen uso de los fondos públicos. Durante el año fiscal vigente el énfasis está dirigido al uso de la tecnología para la prestación de los servicios a la ciudadanía y a la otorgación de mayores beneficios marginales a los empleados públicos. Se estableció el portal del Gobierno que permite el acceso por parte del sector público, privado y ciudadanía en general a las tres ramas de gobierno y a los municipios. El próximo año fiscal se dará continuidad a la labor realizada y a completar los proyectos en proceso.

### **RESULTADOS HASTA ENERO 2004**

---

- Se incorporaron nuevos Centros de Servicios para servir a la ciudadanía en horario extendido. En estos momentos el Gobierno cuenta con 72 Centros que ofrecen servicio en

horario extendido, 3 adicionales a los 69 que existían.

- Se realizaron dos encuestas de servicio, las cuales han que ayudado tanto a los ciudadanos a que expresen su opinión y sugerencias sobre los servicios como en la toma de decisiones presupuestarias y administrativas.
- Se realizó una campaña de orientación a los ciudadanos sobre las agencias que ofrecen servicio en horario extendido a través de folletos y video.
- Se ha ofrecido el servicio de horario extendido a cerca de un millón de puertorriqueños y se han realizado más de dos millones de transacciones desde la creación del programa.
- Se han ampliado los servicios que ofrece el gobierno en Internet a través de su portal oficial. Dicho portal facilita el acceso a los servicios de las agencias de las tres ramas de gobierno y de los municipios. Se tienen disponibles cerca de 500 formularios para solicitar servicio de 72 agencias y se realizan 21 transacciones de gobierno en forma completamente electrónica. Entre esas transacciones electrónicas está el Certificado de Cumplimiento de ASUME.
- Se realizó una campaña de promoción y orientación a través de los medios de comunicación para dar a conocer los servicios del Gobierno disponibles en la Internet. Como parte de la campaña, en diciembre de 2003 se estableció un quiosco en el Centro Comercial de Plaza las Américas para registrar a los ciudadanos interesados en realizar transacciones con el Gobierno a través de la Internet. En poco más de un mes se registraron alrededor de 4,500 ciudadanos.
- Se adquirieron y distribuyeron 256 servidores para apoyar a aquellas agencias que no

## ÁREA GERENCIA GUBERNAMENTAL

contaban con este equipo para establecer sus redes internas y sistemas de seguridad. Además, en este año fiscal las agencias adquirieron 2,602 computadoras a un costo de \$3,025,975. Este esfuerzo también ha permitido que contemos con 52 agencias con presencia en la Internet.

- Se incorporó a la Internet la Colecturía Virtual, a partir del 15 de octubre de 2003, lo que permite a los contribuyentes realizar sus pagos contributivos en línea. En el período de octubre a diciembre de 2003 se registraron 400 usuarios en el sistema y se procesaron sobre 300 pagos para un total recaudado de \$700,000 aproximadamente.
- En la página de Internet de la Administración de Servicios Generales está disponible desde principios del 2003, el Registro Único de Licitadores. Este Registro se creó en virtud de la Ley Núm. 85 del 18 de junio de 2002, para simplificar el trámite de los suplidores cualificados a participar en los procesos de compra de bienes y servicios del Gobierno en general. De este modo se alienta la participación de potenciales suplidores y se amplía el mercado accesible de las agencias. A enero 2004, están registrados 3,571 licitadores activos y 1,123 inactivos.
- Mediante la Orden Ejecutiva (OE-2003-45) del 30 de junio de 2003 se designó a la Directora de la Oficina de Gerencia y Presupuesto, como Oficial Ejecutivo de Tecnología para el Gobierno de Puerto Rico. Sus funciones incluyen desarrollar las políticas y normas sobre el diseño, desarrollo e implantación del Proyecto de Gobierno Electrónico y realizar las actividades y programas pertinentes para promover la incorporación de la tecnología de sistemas de información y de telecomunicaciones en el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- El 1 de abril de 2003 comenzó a operar el Centro Expreso de Trámites para otorgar permisos de uso de negocios a pequeños y medianos comerciantes. Esto, con el fin de reducir a menos de 60 días la otorgación de los mismos. Las agencias que intervienen en este proceso son: Administración de Reglamentos y Permisos; Departamento de Salud y el Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico. A octubre del 2003 se están otorgando los permisos en menos de 30 días.
- Se asignó mediante la Orden Ejecutiva 2002-15 \$4,500,000 para cumplir con el compromiso programático de inscribir electores puertorriqueños (Registro de Votantes) en las comunidades hispanas en los Estados Unidos.
- Se reestructuró el Registro de la Propiedad de Puerto Rico y se creó un Sistema de Estado de Sellos y Estadísticas computadorizado para agilizar la disponibilidad de los datos. A junio 30 de 2003, el nuevo sistema se implantó exitosamente en 10 de las 29 secciones del Registro de la Propiedad. Estas Oficinas son: Ponce I, Ponce II, San Juan III, Bayamón I y IV, Manatí, Fajardo, Carolina II, Arecibo I y San Germán. Esto permitió reducir el nivel de atraso de documentos pendientes de inscripción en el Registro de la Propiedad, de 438,706 a 381,023.
- Se continuó con el proyecto de auditorías especiales. En su segunda etapa se realizaron auditorías en 24 agencias del Gobierno Central. Se solicitó a cada una de las agencias auditadas un plan de acción correctivo al cual se le da seguimiento continuo.
- Durante tres años consecutivos, a partir del año fiscal 2001-2002, se ha presentado un programa de mejoramientos completo, de sueldo y beneficios marginales a los 170,000 empleados del Gobierno Central. De la revisión de los pasados años surge que no se

## ÁREA GERENCIA GUBERNAMENTAL

habían concedido aumentos generales, para todos los empleados, en forma simultánea, en todos estos renglones y del nivel que se ha concediendo durante este periodo. Se han ampliado los beneficios marginales de los empleados públicos de \$40 a \$80 en la aportación gubernamental al plan médico y de \$500 a \$1,000 en el Bono de Navidad en el periodo 2001 al 2004. Además, se han concedido aumentos de sueldo que fluctúan entre \$100 a \$150 mensuales durante los años fiscales 2003 y 2004.

### **PROPUESTAS AÑO FISCAL 2005**

---

Para el año fiscal 2005, las actividades de gerencia gubernamental continuarán el énfasis en mejorar los servicios al ciudadano a través de nuevos servicios en línea. También se mantendrán los altos estándares de integridad de las operaciones gubernamentales establecidos en los pasados años y el compromiso de mejorar las condiciones de trabajo de los servidores públicos.

En términos de nuevos servicios a los ciudadanos, se harán disponibles los siguientes servicios a través de la Internet:

- solicitud y pago de copias de Certificado de Nacimiento, Certificado de Defunción, Certificado de Matrimonio y Certificado de Antecedentes Penales
- verificación y pago de multas de tránsito por violación a la Ley de Vehículos de Motor
- servicios de orientación y atención a planteamientos ciudadanos, en los cuales personal de las agencias correspondientes reciben y contestan los pedidos de los ciudadanos a través de la Internet
- radicación de informes patronales a diversas agencias gubernamentales, tales como el

Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, el Fondo del Seguro del Estado y el Departamento de Hacienda

También el Departamento de Hacienda abrirá el Centro de Servicios al Contribuyente en sus facilidades principales. En este Centro, el contribuyente podrá completar unos 42 trámites contributivos sin necesidad de desplazarse a otras áreas u oficinas del Departamento, como ocurre en la actualidad. También se ampliarán los servicios disponibles a través de la Colecturía Virtual, de modo que los ciudadanos tengan más opciones de servicio.

Todas estas iniciativas promueven una mayor calidad de vida para la ciudadanía, al facilitarle el acceso a servicios e información que antes requería acudir a las oficinas de gobierno. Además, cada una de estas iniciativas se convierte en un escalón tecnológico hacia nuevos servicios que acercan el gobierno cada vez más al ciudadano.

En términos de la calidad y cumplimiento con las leyes, reglamentos y normas de funcionamiento gubernamental, por cuarto año consecutivo se asignarán los recursos necesarios para continuar las auditorías a las agencias gubernamentales. Este año se auditarán nuevas agencias y se dará seguimiento a las ya auditadas, para asegurar que las recomendaciones hayan sido implementadas.

La inversión en infraestructura de tecnología de información y comunicaciones en el gobierno continuará durante el 2004-2005. Las redes internas ya no son una opción para las agencias, sino una necesidad. El acceso a la red gubernamental, también es igualmente indispensable. Por ello, es necesario equipar a aquellas agencias que aún no poseen el nivel de desarrollo tecnológico adecuado, y evitar su rezago.

## ÁREA GERENCIA GUBERNAMENTAL

### PRESUPUESTO CONSOLIDADO POR SECTOR (en miles de dólares)

Sectores	2002 Gasto	2003 Gasto	2004 Vigente	2005 Recomendado	Cambio Absoluto	Cambio Porcentual
Administración General - Rama Ejecutiva	356,875	494,904	410,885	440,505	29,620	7.21
Beneficios Marginales a Empleados Públicos	217,947	258,543	266,535	318,495	51,960	19.49
Legislación y Contraloría	129,110	144,154	182,225	163,667	-18,558	-10.18
Proceso Electoral	27,027	34,901	48,197	86,395	38,198	79.25
Procurador del Ciudadano	3,505	3,554	3,554	3,831	277	7.79
Servicios Auxiliares al Gobierno	127,398	180,055	174,503	153,256	-21,247	-12.18
<b>Total, Area</b>	861,862	1,116,111	1,085,899	1,166,149	80,250	7.39
<b>Origen de Recursos</b>						
<b>Gastos Operacionales</b>						
Asignación Especial	117,786	142,782	121,488	105,214	-16,274	-13.40
Fondo Especial Estatal	44,672	52,549	47,913	49,278	1,365	2.85
Fondos Federales	2,695	2,695	5,846	2,550	-3,296	-56.38
Ingresos Propios	114,789	127,584	127,204	132,047	4,843	3.81
Otros Ingresos	0	10,000	0	71,595	71,595	
Resolución Conjunta	575,135	642,600	683,761	762,181	78,420	11.47
<b>Subtotal, Gastos Operacionales</b>	855,077	978,210	986,212	1,122,865	136,653	13.86
<b>Mejoras Permanentes</b>						

## ÁREA GERENCIA GUBERNAMENTAL

Fondo de Mejoras Públicas	6,785	40,985	41,870	37,968	-3,902	-9.32
Préstamos y Emisiones de Bonos	0	96,916	57,817	5,316	-52,501	-90.81
<b>Subtotal de Mejoras Permanentes</b>	6,785	137,901	99,687	43,284	-56,403	-56.58
<b>Total Recursos</b>	861,862	1,116,111	1,085,899	1,166,149	80,250	7.39