



3 de diciembre de 2015

CARTA CIRCULAR NÚM. 127-15

Secretarios, Directores, Jefes de Agencia, Departamentos, Oficinas, Comisiones, Administraciones, Organismos, Entidades, Corporaciones Públicas, y demás Instrumentalidades de la Rama Ejecutiva del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Luis F. Cruz Batista
Director

DIRECTRICES PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA ORDEN EJECUTIVA NÚM. 2015-23 DE 14 DE JULIO DE 2015

TRASFONDO

La Orden Ejecutiva Núm. OE-2015-23 de 14 de julio de 2015, reconoce que durante décadas se han creado nuevas entidades gubernamentales para responder a problemas y necesidades que fueron surgiendo a través del tiempo, sin que necesariamente se tomara como base un objetivo de eficiencia en la prestación de servicios a la ciudadanía. El resultado es que existen unos 125 organismos en la estructura gubernamental con cientos de oficinas de servicio alrededor de todo Puerto Rico.

Destaca también que la transformación del ofrecimiento de servicios gubernamentales debe partir de una visión integrada de los procesos para evitar la duplicidad de esfuerzos, tanto del ciudadano como del gobierno. De este modo, la utilización correcta de la tecnología hará posible, entre otras cosas, evitar que el gobierno le solicite al ciudadano información que está en su poder, lo que le evitará incurrir en el costo que conlleva tener que solicitar dicha información a un sinnúmero de agencias para completar distintos trámites.

A tales efectos, la creación de una Red Estratégica de Servicio al Ciudadano tiene la finalidad de facilitar al ciudadano el acceso a distintos servicios de manera ágil, eficiente y efectiva. Integrada por un portal en línea, un número de atención y ventanillas únicas de servicios, y teniendo al ciudadano como centro, la Red establece un nuevo paradigma del gobierno enfocado en facilitarle el acceso a los servicios de una manera simple. De este modo, el gobierno será quien navegue su propia estructura mediante un sistema tecnológico integrado, en lugar de que el ciudadano tenga que visitar distintas agencias para lograr un trámite.



La Orden destaca, además, que las agencias del Estado Libre Asociado de Puerto Rico se organizan por regiones geográficas para brindarle servicios a la ciudadanía; no obstante, cada una tiene un esquema regional distinto para atender diferentes competencias, lo que suele provocar que en muchas ocasiones un ciudadano tenga que desplazarse a un municipio distante para completar trámites. Ante este hecho, la Orden promueve la evolución hacia un esquema uniforme de regionalización para las oficinas de las agencias del gobierno. Bajo este esquema se establecen nueve regiones y se requiere a las agencias uniformar sus regiones de servicio a base de las mismas.

La Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP), constituida mediante la Ley Núm. 147 de 18 de junio de 1980, según enmendada, como un organismo asesor y auxiliar del Gobernador en asuntos de índole presupuestaria, programática y de gerencia administrativa es la entidad delegada para coordinar la implantación de lo establecido en la Orden Ejecutiva Núm. 2015-23.

OBJETIVO

Mediante esta Carta Circular se establece el procedimiento para la recopilación de información y el levantamiento de una base de datos que permita ejecutar las disposiciones de la Orden Ejecutiva Núm. 2015-23.

BASE LEGAL

Esta Carta Circular se emite al amparo de las siguientes leyes y normas de aplicación general¹:

- a. El Artículo 3(b)(3)(b) de la Ley Núm. 147 de 18 de junio de 1980, según enmendada, faculta a la OGP a “[r]equerir de los organismos gubernamentales los informes, materiales, datos o cualquier otra información sobre la organización; los objetivos; las funciones; las actividades; la base legal; los reglamentos; los recursos; las estrategias; las prioridades; los planes de acción y cualesquiera otros aspectos gerenciales o administrativos que se consideren relevantes para los estudios, evaluaciones o auditorías que realice la Oficina.”
- b. El Undécimo Por Tanto de la Orden Ejecutiva Núm. 2015-23 delega a la OGP la coordinación ejecutiva para orientar a las agencias en su incorporación hacia la Red Estratégica de Servicio al Ciudadano.

APLICABILIDAD

Las disposiciones de esta Carta Circular son aplicables a todas las agencias de la Rama Ejecutiva, de conformidad con la Orden Ejecutiva Núm. 2015-23. La misma establece que el término "agencia", significa cualquier junta, cuerpo, tribunal examinador, comisión, oficina independiente, división, administración, negociado, departamento, autoridad, funcionario, persona, entidad y cualquier instrumentalidad o dependencia de la Rama Ejecutiva del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

¹ Este resumen de leyes no pretende ser exhaustivo y solamente se presenta para propósito de fácil referencia.



Además, esta definición se extiende a las corporaciones públicas, en tanto y en cuanto lo dispuesto por la Orden Ejecutiva sea compatible con su ordenamiento regulador.

DISPOSICIONES NORMATIVAS

A. En General

1.1. Las agencias deben realizar esfuerzos para evolucionar hacia un esquema uniforme de regionalización para las oficinas de las agencias del gobierno. Las nueve regiones uniformes de servicio y la composición geográfica de las mismas son:

1.1.1.Región Noroeste: Aguada, Aguadilla, Isabela, Moca y San Sebastián.

1.1.2.Región Norte: Arecibo, Barceloneta, Camuy, Ciales, Florida, Hatillo, Lares, Manatí, Morovis, Orocovis, Quebradillas, Utuado y Vega Baja.

1.1.3.Región Central: Aguas Buenas, Aibonito, Barranquitas, Caguas, Cayey, Cidra, Comerío, Gurabo, Juncos y San Lorenzo.

1.1.4.Región Noreste: Ceiba, Culebra, Fajardo, Luquillo, Río Grande y Vieques.

1.1.5.Región Sureste: Arroyo, Guayama, Patillas y Salinas.

1.1.6.Región Este: Humacao, Las Piedras, Maunabo, Naguabo y Yabucoa.

1.1.7.Región Oeste: Añasco, Cabo Rojo, Hormigueros, Lajas, Las Marías, Maricao, Mayagüez, Rincón, Sabana Grande y San Germán.

1.1.8.Región Metro: Bayamón, Canóvanas, Carolina, Cataño, Corozal, Dorado, Guaynabo, Loíza, Naranjito, San Juan, Toa Baja, Toa Alta, Trujillo Alto y Vega Alta.

1.1.9.Región Sur: Adjuntas, Coamo, Guánica, Guayanilla, Jayuya, Juana Díaz, Peñuelas, Ponce, Santa Isabel, Villalba y Yauco.

1.2. Se ordena a las agencias que ofrecen servicio directo a la ciudadanía a uniformar sus regiones, según establecido. En el caso de agencias que tengan menor cantidad de regiones, las mismas deben coincidir con el esquema de regiones establecido. De existir alguna razón extraordinaria que impida que a partir del 31 de diciembre del 2015 las agencias cumplan con la directriz, las mismas estarán obligadas a justificar ante la OGP las razones por las cuales sus oficinas o departamentos tienen que operar bajo sus respectivos esquemas de regiones.

1.3. En ánimo de lograr economías procesales a los ciudadanos, todos los jefes de agencia vendrán obligados a evaluar rigurosamente la necesidad de los requisitos que sus agencias les solicitan a



los ciudadanos y tienen el deber de eliminar aquellos requisitos procesales y de documentos que se entiendan innecesarios o, en la alternativa, ajustar los términos de los mismos.

- 1.4. Se ordena a las agencias realizar las gestiones necesarias para el establecimiento de la Red Estratégica de Servicio al Ciudadano (RESC), la cual estará integrada por las siguientes tres (3) alternativas para facilitar el acceso de los ciudadanos a las gestiones gubernamentales: (1) un portal único de servicios en línea (pr.gov), (2) un número único de servicios (3-1-1), y (3) ventanillas únicas de servicios a los ciudadanos en cada municipio. Con el propósito del desarrollo de la RESC, las agencias deben llevar a cabo acuerdos interagenciales para proveer acceso por medios electrónicos a sus bases de datos, conforme a los parámetros de seguridad y las restricciones apropiadas para este tipo de información.
- 1.5. A partir del 31 de diciembre de 2015, ninguna agencia podrá solicitarle a un ciudadano un documento o certificación que el propio gobierno tenga en su poder, salvo cuando exista legislación aplicable estableciendo lo contrario.
- 1.6. A partir del 31 de diciembre de 2015, todas las agencias deberán estar capacitadas para permitir que los ciudadanos cumplan con su responsabilidad de pago con el gobierno mediante diferentes mecanismos, en cualquier lugar y a cualquier hora. En caso de no poder cumplir, se deberá justificar ante la OGP las razones para no poder cumplir en el término especificado, junto con la presentación de un plan detallado para hacer efectivo lo dispuesto en el menor tiempo posible.
- 1.7. Una vez establecida la RESC, los jefes de agencia estarán obligados a justificar ante la OGP las razones por las cuales una oficina de gobierno estatal necesita permanecer operando conjuntamente con las ventanillas únicas de servicios en cada municipio.

B. Aplicación de *Registro Estratégico de Servicio al Ciudadano*

- 2.1. A los fines de recopilar la información necesaria para ejecutar la política pública dispuesta en la Orden Ejecutiva Núm. 2015-23, la OGP desarrolló la aplicación *Registro Estratégico de Servicio al Ciudadano*. La misma estará disponible a partir del jueves 10 de diciembre de 2015 y podrá ser accedida a través del Portal de Gobierno www.pr.gov y Portal de la OGP www.ogp.pr.gov.
- 2.2. Se requiere que las agencias remitan a través de la aplicación del *Registro Estratégico de Servicio al Ciudadano*, la información requerida para implementar la reorganización de regiones, el establecimiento de la RESC, transacciones y economías procesales, según dispuesto por la Orden Ejecutiva. Cada agencia será responsable de la corrección y veracidad de la información que incluya en la aplicación.
- 2.3. Para acceder a esta aplicación a los fines de someter la información, es necesario crear cuentas de usuario. A tales fines, todo jefe(a) de agencia deberá designar un(a) Oficial de Enlace, que tendrá la responsabilidad de recopilar y remitir a la OGP la información requerida. La persona designada deberá solicitar su cuenta de usuario y clave de acceso a la aplicación en línea, a



través del correo electrónico support@ogp.pr.gov, no más tarde del jueves, 10 de diciembre de 2015.

- 2.4. Las agencias deberán completar y remitir a la OGP mediante el *Registro Estratégico de Servicio al Ciudadano* la información solicitada en los campos de la aplicación, no más tarde del miércoles, 23 de diciembre de 2015. Todas las agencias deberán verificar si la información suplida fue cumplimentada en todos los campos incluidos en la aplicación. No se permitirá la presentación de información a través de otra aplicación que no sea la desarrollada a estos fines.
- 2.5. Asimismo, mediante el *Registro Estratégico de Servicio al Ciudadano* las agencias podrán someter cualquier justificación que así amerite, con relación a lo dispuesto en los Párrafos 1.2 y 1.6 de la Parte A de la presente Carta Circular, para lo cual se requiere completar todos los campos dispuestos en la aplicación. Las justificaciones sometidas serán recibidas por la OGP a través de la aplicación. La OGP procederá a realizar un análisis respecto a la misma, y podrá hacer cualquier recomendación que estime conveniente para la ejecución satisfactoria de la Orden Ejecutiva Núm. 2015-23.

C. Consultas

Cualquier consulta relacionada con la implantación y ejecución de la Orden Ejecutiva Núm. 2015-23 y de la presente Carta Circular, así como en cuanto al uso del *Registro Estratégico de Servicio al Ciudadano* deberá ser canalizada a través del correo electrónico support@ogp.pr.gov.

VIGENCIA

Las disposiciones de esta Carta Circular entrarán en efecto inmediatamente.