

PUERTO RICO INNOVATION
& TECHNOLOGY SERVICE

PRITS

GOBIERNO DE PUERTO RICO



INFORME DE PROGRESO

Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS)

Año Fiscal 2024-2025 (1 de julio de 2024 al 30 de junio de 2025)



Tabla de Contenido

Carta del Principal Ejecutivo de Innovación e Información, designado	3
I. METAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	5
II. LOGROS DE LA PUERTO RICO INNOVATION AND TECHNOLOGY SERVICE (PRITS)	7
A. OFICINA DE ASESORAMIENTO LEGAL	7
1. Ley 6 - Expediente Digital Único	8
2. Órdenes Ejecutivas - OE-2025-002 y OE-2025-009	8
3. Proyectos	9
B. DIRECTORÍA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DIGITAL	9
1. Portales web de agencias, oficinas, corporaciones y entidades del Gobierno de Puerto Rico	10
2. Portal de Empleos del Gobierno de Puerto Rico	11
3. Sistema de Identidad Electrónica de Acceso en Línea (IDEAL)	12
4. CESCO Digital	12
5. Mejoras en desarrollo para el Marbete Digital y otras transacciones	13
6. Proyecto C.A.R.E. (Coordinación de Asistencia y Refugios de Emergencias)	14
7. Proyecto de desarrollo del Portal de Transparencia	14
8. Proyecto de Ley-6 (Expediente Único para Personas con Discapacidad Funcional)	15
9. Proyecto de Mobile Driver's License (mDL) para Apple iOS y Google Android	15
10. Servicios de apoyo a las agencias	16
C. DIRECTORÍA DE SEGURIDAD CIBERNÉTICA	16
D. DIRECTORÍA DE OPERACIONES	18
1. Implementación estándar de la plataforma de gestión de Servicios Tecnológicos	19
2. Telecomunicaciones y la Red Interagencial del Gobierno de Puerto Rico	19
3. Consolidación de Centros de Datos	19
CONCLUSIÓN	20

Carta del Principal Ejecutivo de Innovación e Información, designado



En un momento de cambios tecnológicos continuos, el Gobierno de Puerto Rico reafirma su compromiso con construir un ecosistema digital moderno, accesible y centrado en el servicio a la ciudadanía. Durante el Año Fiscal 2024–2025 (1 de julio de 2024 al 30 de junio de 2025), la Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS) consolidó su rol como motor de la transformación digital, liderando iniciativas estratégicas que fortalecen los servicios gubernamentales y mejoran la experiencia ciudadana.

PRITS avanzó significativamente en la modernización de servicios mediante la expansión de la interoperabilidad del Sistema IDEAL, impactando múltiples agencias y municipios y permitiendo automatizar certificaciones esenciales. Como parte de esta visión, se impulsaron los trabajos de implementación del Expediente Digital Único para Personas con Diversidad Funcional, establecido por la Ley 6-2025, mediante la coordinación interagencial, el levantamiento de requerimientos y el desarrollo de componentes normativos y técnicos necesarios para su adopción. Este esfuerzo permitirá reducir duplicidad de trámites, aligerar cargas administrativas y promover servicios más ágiles y coordinados para esta población.

Asimismo, se fortaleció la presencia digital del Gobierno, alcanzando más de 160 sitios actualizados bajo estándares uniformes de accesibilidad y diseño. Herramientas como CESCO Digital y el Marbete Digital continuaron generando beneficios tangibles, incluyendo mayor eficiencia, reducción de trámites presenciales innecesarios y resultados fiscales positivos. De igual manera, se continuó impulsando iniciativas de innovación asociadas a identidad y credenciales digitales, posicionando a Puerto Rico a la vanguardia de prácticas modernas en servicios gubernamentales.

Para sostener este crecimiento y la confianza en los servicios digitales, PRITS continuó integrando controles de protección y buenas prácticas de seguridad en el diseño y operación de plataformas tecnológicas, reconociendo que la innovación debe estar acompañada de salvaguardas que protejan la información y aseguren la continuidad operacional. Este enfoque de “seguridad por diseño” apoya la expansión de servicios, la interoperabilidad y la modernización de infraestructura, reduciendo riesgos y fortaleciendo la confiabilidad de los sistemas que utiliza la ciudadanía.

En infraestructura y operaciones, avanzamos en la consolidación de centros de datos, aumentando la capacidad de almacenamiento y procesamiento. También mantenemos más de 100 circuitos en la Red Interagencial, aumentando la resiliencia, reduciendo costos y garantizando continuidad en servicios críticos. Finalmente, la implementación de ServiceDesk Plus Cloud continúa estableciendo un modelo estandarizado para la gestión de servicios tecnológicos en las agencias.

Aunque los retos persisten incluyendo la necesidad de mayor talento especializado y la rápida evolución del entorno tecnológico PRITS continuará ampliando capacidades de interoperabilidad, automatización e innovación responsable. Nuestro compromiso es claro: ofrecer servicios más eficientes, accesibles y confiables para la ciudadanía.

En PRITS reafirmamos nuestro compromiso con seguir avanzando hacia un Gobierno más moderno, ágil y eficiente. Los logros alcanzados durante este periodo reflejan el trabajo colaborativo de múltiples agencias y servidores públicos dedicados a servir mejor a Puerto Rico. Continuaremos impulsando la innovación y fortaleciendo la infraestructura tecnológica para asegurar un país preparado para los retos del futuro.



Poibcaré Díaz Peña

Principal Ejecutivo de Innovación e Información (Designado)
Puerto Rico Innovation and Technology Service

I. METAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A. Liderar las iniciativas de transformación digital del Gobierno de Puerto Rico.

Objetivos estratégicos:

1. *Impulsar la transformación digital mediante la incorporación de tecnologías innovadoras y la modernización de sistemas:*
 - a. Identificar y priorizar tecnologías emergentes para fortalecer los pilares de la transformación digital en los sistemas gubernamentales.
 - b. Implementar un modelo de mejora continua que garantice la actualización constante de las tecnologías y sistemas, fomentando la confianza ciudadana en los servicios públicos.
2. *Optimizar la eficiencia operativa y la adaptabilidad mediante la integración de soluciones digitales:*
 - a. Definir y aplicar indicadores clave de desempeño (KPIs) que midan eficiencia y agilidad, promoviendo una mejora constante en la accesibilidad y eficacia de los servicios públicos.
 - b. Implementar herramientas avanzadas de gestión de datos y análisis para tomar decisiones informadas, mejorando la experiencia del usuario y optimizando la eficiencia operativa.
3. *Aumentar la satisfacción ciudadana mediante servicios digitales gubernamentales de alta calidad:*
 - a. Establecer estándares rigurosos de calidad para los servicios digitales, evaluando regularmente la satisfacción de los usuarios y diseñando sistemas accesibles y confiables.
 - b. Fomentar la participación ciudadana mediante retroalimentación continua, utilizándola para realizar mejoras significativas en los servicios y fortaleciendo la confianza en el gobierno.

B. Adoptar un enfoque de gestión de portafolio para el desarrollo de productos y sistemas.

Objetivos estratégicos:

1. *Priorizar y optimizar el portafolio de proyectos para maximizar el valor y satisfacer las necesidades de los ciudadanos:*

- a. Realizar evaluaciones periódicas sobre el valor y la viabilidad de los proyectos, ajustando los recursos según las prioridades de la transformación digital.
 - b. Establecer un sistema dinámico de revisión continua para adaptar el portafolio a las necesidades cambiantes de la población, asegurando resultados tangibles y beneficiosos para los ciudadanos.
2. *Simplificar los procesos de desarrollo y despliegue de productos para acelerar su implementación:*
- a. Adoptar metodologías ágiles de desarrollo y realizar análisis retrospectivos periódicos para identificar oportunidades de mejora.
 - b. Automatizar procesos repetitivos y burocráticos, reduciendo los tiempos de entrega y mejorando la eficiencia en la implementación de soluciones digitales.
3. *Fomentar la innovación y la diferenciación de productos para atender las demandas específicas de los ciudadanos:*
- a. Crear un entorno que promueva la innovación y la colaboración interdepartamental, priorizando el desarrollo de soluciones adaptadas a las necesidades de la población.
 - b. Realizar investigaciones de mercado y encuestas periódicas para ajustar y perfeccionar los productos, reforzando la conexión entre el gobierno y los ciudadanos.

C. Implementar una estrategia sólida de gestión de servicios basada en las mejores prácticas de la industria (ITIL v.4).

Objetivos estratégicos:

1. *Fortalecer las capacidades de gestión de servicios mediante la estandarización de procesos y la adopción de prácticas líderes:*
 - a. Diseñar y documentar detalladamente los procesos de gestión de servicios conforme a las directrices de ITIL v.4, garantizando una prestación consistente y confiable de servicios digitales.
 - b. Establecer un ciclo continuo de revisión y mejora de procesos, asegurando su eficiencia y efectividad para reforzar la confianza ciudadana.
2. *Mejorar la calidad de los servicios y la experiencia ciudadana mediante acuerdos de nivel de servicio (SLA) y estrategias de mejora continua:*
 - a. Definir SLAs específicos para cada servicio, monitoreando su cumplimiento de manera constante para garantizar una prestación consistente y de alta calidad.

- b. Llevar a cabo revisiones periódicas basadas en la retroalimentación ciudadana, promoviendo mejoras sostenidas en la experiencia del usuario.
3. *Fomentar una cultura centrada en el ciudadano mediante un enfoque proactivo en la identificación y solución de brechas en los servicios:*
- a. Promover la participación de los ciudadanos en la evaluación de los servicios, asegurando que estos respondan a sus expectativas y necesidades.
 - b. Formar equipos de respuesta ágil para abordar con rapidez los problemas críticos que impacten la satisfacción ciudadana, mejorando de manera continua la calidad de los servicios.

Como vemos, el Gobierno de Puerto Rico tiene como objetivo liderar la transformación digital mediante la adopción de tecnologías innovadoras, la modernización de sistemas y la implementación de servicios digitales de alta calidad. Con un enfoque centrado en la eficiencia operativa, la satisfacción ciudadana y la gestión estratégica de portafolios, buscamos garantizar un gobierno más accesible, eficiente y confiable. Mediante la adopción de las mejores prácticas de la industria y una sólida gestión de servicios, fortaleceremos la calidad y la experiencia de los ciudadanos, promoviendo una relación de confianza y transparencia entre el Gobierno y la población.

II. LOGROS DE LA PUERTO RICO INNOVATION AND TECHNOLOGY SERVICE (PRITS)

Durante el transcurso del año 2025, PRITS continuó su misión de fortalecer la infraestructura tecnológica del Gobierno de Puerto Rico y promover la innovación como pilar del servicio público. A través del trabajo conjunto de sus áreas programáticas y operacionales, la agencia logró avances significativos orientados a mejorar la eficiencia, seguridad y accesibilidad de los servicios gubernamentales.

El desempeño de cada oficina fue instrumental para impulsar iniciativas estratégicas, optimizar procesos y apoyar proyectos de alto impacto para la ciudadanía. Las secciones subsiguientes presentan un resumen detallado de los logros alcanzados por cada una de las áreas clave de la agencia, reflejando su compromiso con la transformación digital y la excelencia en la gestión pública.

A. OFICINA DE ASESORAMIENTO LEGAL

La Oficina de Asesoramiento Legal mantiene un modelo de trabajo continuo que le permite atender los asuntos operacionales del día a día y, simultáneamente, proveer el apoyo y asesoramiento jurídico requerido por las distintas áreas de la agencia. Este

esquema de trabajo permite intervenir de forma oportuna en iniciativas y proyectos institucionales, alineándose con las prioridades estratégicas de PRITS.

Entre sus funciones principales destacan la redacción y revisión de contratos, órdenes administrativas, proyectos de ley, reglamentos y otros documentos legales. Asimismo, colabora con entidades gubernamentales en asuntos bajo la jurisdicción de PRITS.

Entre los asuntos atendidos este año se encuentran los siguientes:

1. Ley 6 - Expediente Digital Único

Desde la aprobación de la Ley Núm. 6 de 11 de abril de 2025, según enmendada, Ley del Expediente Digital Único para Personas con Diversidad Funcional (“Ley Núm. 6-2025”), el área de asesoramiento legal sostuvo múltiples reuniones con personal administrativo, legal y técnico de las agencias concernidas. Dichas reuniones permitieron establecer lazos colaborativos bajo el liderazgo legal, técnico y administrativo de PRITS.

Se identificó el universo de documentos requeridos por cada agencia, permitiendo correlacionar qué entidad divulga y cuál recibe la información para la conformación del Expediente Digital Único (ExDU). Tras la inclusión del Departamento de la Familia mediante la Ley Núm. 35 de 3 de julio de 2025, se ofrecieron orientaciones sobre su rol en el proyecto.

Se continuó con la redacción y desarrollo del Reglamento de Implementación del ExDU, el cual establecerá las responsabilidades, principios operacionales y los formularios estándar. PRITS continúa trabajando el componente legal y técnico para cumplir con los plazos establecidos.

2. Órdenes Ejecutivas - OE-2025-002 y OE-2025-009

La Orden Ejecutiva 2025-002 creó un *task force* para la simplificación de permisos, integrando al PEII como miembro principal. Posteriormente, la OE-2025-009 ordenó revisar y modernizar procesos y estructuras gubernamentales. PRITS desarrolló la fase conceptual del *Unique Business Portal* (UBP), orientado a permitir que la información requerida por múltiples agencias fuera suministrada una sola vez por el ciudadano.

Se identificaron procesos comunes entre el Departamento de Estado, SURI y el Departamento del Trabajo. PRITS colaboró en la redacción de órdenes administrativas que culminaron con la promulgación de la Orden Administrativa OA-IDEA-2025-003 para la integración de sistemas y plataformas gubernamentales.

También se conceptualizó un mecanismo para facilitar el pago de patentes municipales a través de SURI, buscando aumentar la eficiencia y reducir la evasión contributiva.

3. Proyectos

- ***Mobile Driver's License (mDL)***

Se revisaron múltiples políticas relacionadas con la credencialización ante la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA, por sus siglas en inglés), incluidas aquellas sujetas a auditoría externa.

En el componente de Google mDL, se lideró la negociación y revisión del *Government Agency Participation Agreement* con Google, un acuerdo esencial para integrar la Identidad Digital de Puerto Rico. Este acuerdo define responsabilidades de PRITS y DTOP, parámetros de intercambio de datos, cumplimiento regulatorio y protección de información sensible, incluyendo la revisión del acuerdo de confidencialidad (NDA) y los términos y condiciones aplicables.

- ***Acuerdos Colaborativos con Municipios***

Se otorgaron diez (10) nuevos acuerdos colaborativos con municipios para expandir los servicios disponibles mediante la plataforma IDEAL y promover su uso directo dentro de los procesos municipales. Estos acuerdos permiten integrar trámites en un ecosistema digital unificado, mejorar la eficiencia administrativa y reducir trámites duplicados, beneficiando a cada municipio con una operación más ágil, moderna y centrada en el ciudadano.

- ***Proyecto CARE - Memorando de Entendimiento***

Negociación y redacción del Memorando de Entendimiento entre PRITS y el Departamento de la Vivienda para gestionar y fortalecer la herramienta digital CARE. El acuerdo permite desarrollar nuevos módulos, integraciones externas, uso offline, mejoras operacionales y de seguridad, viabilizando la transición a las fases 2 y 3 en un periodo de doce (12) meses. Su formalización se proyecta para diciembre.

B. DIRECTORÍA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DIGITAL

Tiene como misión transformar la administración pública mediante la adopción de tecnologías avanzadas, la optimización de procesos operativos y la provisión de servicios digitales de excelencia. Su propósito es promover un gobierno accesible, centrado en el ciudadano, que responda eficazmente a las necesidades de la población.

Con un enfoque basado en la gestión estratégica de cartera de proyectos, esta Directoría busca maximizar la efectividad de las iniciativas tecnológicas y acelerar la implementación de soluciones, fomentando la innovación y la diferenciación en los servicios ofrecidos.

El compromiso de la Directoría es fortalecer la relación entre el Gobierno y los ciudadanos, asegurando que sus expectativas sean satisfechas de manera eficiente en un entorno digital confiable, accesible y orientado a la inclusión.

Dentro de su estructura se encuentran las siguientes divisiones:

- **Análisis Estratégico y Control de Calidad:** Responsable de evaluar y monitorear proyectos digitales, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos y garantizando altos estándares de calidad.
- **Diseño e Innovación Creativa:** Enfocada en la creación de soluciones digitales autosostenibles para sitios web gubernamentales bajo la jurisdicción de PRITS. Esta división prioriza el desarrollo de interfaces coherentes y accesibles, promoviendo la autonomía de las agencias en la gestión de sus plataformas digitales. Asimismo, ofrece asesoría especializada en accesibilidad digital para garantizar el acceso a la información a todo tipo de población.

Ambas divisiones trabajan en conjunto para facilitar una entrega eficiente de soluciones tecnológicas, fortaleciendo la capacidad del gobierno para innovar y adaptarse a las necesidades cambiantes de los ciudadanos.

A continuación, se presentan los proyectos más relevantes que reflejan el progreso tecnológico:

1. Portales web de agencias, oficinas, corporaciones y entidades del Gobierno de Puerto Rico

PRITS lidera la estandarización, modernización y administración de los portales digitales del Gobierno de Puerto Rico. A través del uso estratégico de la plataforma *Webflow*, PRITS desarrolla y mantiene un ecosistema robusto de sitios web gubernamentales que cumplen con los más altos estándares de diseño, accesibilidad y eficiencia operativa.

Como parte de este esfuerzo, PRITS implementa de manera uniforme las Guías de Interfaz y Diseño (GUIDI), un marco estandarizado que define la arquitectura visual, la experiencia de usuario, la estructura de contenido y los componentes reutilizables que deben utilizar todas las agencias. Estas guías aseguran consistencia, claridad y

cohesión entre los portales, fortaleciendo la identidad digital del Gobierno y facilitando al ciudadano encontrar información y servicios de manera intuitiva.

Asimismo, PRITS garantiza que todos los portales cumplan con las Guías de Accesibilidad Digital del Gobierno de Puerto Rico, alineadas con criterios internacionales como WCAG 2.1 AA y los requisitos de la Ley 229-2003. Este cumplimiento asegura que personas con discapacidades visuales, auditivas, motoras o cognitivas puedan navegar, comprender y utilizar los servicios digitales del Gobierno sin barreras.

En conjunto, Webflow, GUIDI y las Guías de Accesibilidad Digital permiten a PRITS:

- Centralizar y optimizar la gestión de contenido y diseño de más de 160 portales gubernamentales. Esto representa un crecimiento de más de 400% en los portales impactados por PRITS desde el 2021.
- Proveer herramientas modernas y seguras para que las agencias actualicen su información de forma eficiente.
- Asegurar experiencias digitales uniformes, accesibles y alineadas con las mejores prácticas del sector público.
- Facilitar la transformación digital del Gobierno, promoviendo transparencia, eficiencia y servicio al ciudadano.

De los portales publicados este año, se pueden destacar el portal del Panel del FEI, la Oficina para el Desarrollo Socioeconómico y Comunitario (ODSEC), la Oficina de Protección y Defensa de Personas con Impedimentos, la Comisión de Juegos, el Departamento de la Vivienda, la Administración de Vivienda Pública, la Junta de Relaciones del Trabajo, la Iniciativa para la Desreglamentación y Eficiencia Administrativa (IDEA), entre muchos otros en desarrollo actualmente.

2. Portal de Empleos del Gobierno de Puerto Rico

El Portal de Empleos fue desarrollado con el propósito de centralizar y optimizar la gestión de convocatorias laborales en el sector público, brindando a los ciudadanos una plataforma intuitiva para buscar y postularse a vacantes gubernamentales.

Esta herramienta permite realizar búsquedas detalladas y genera informes automatizados sobre las solicitudes recibidas, facilitando así la administración de los procesos de reclutamiento. Hasta agosto de 2024, el portal ha habilitado el acceso a más de 3,877 vacantes, procesando alrededor de 75,000 solicitudes, consolidándose como un recurso clave para la modernización del sistema de empleo gubernamental

3. Sistema de Identidad Electrónica de Acceso en Línea (IDEAL)

El Sistema IDEAL, establecido en 2021, ha sido fundamental para lograr la interoperabilidad entre sistemas gubernamentales, mejorando la eficiencia administrativa y facilitando el acceso a servicios públicos. Al momento IDEAL cuenta con 12 agencias gubernamentales que se han integrado al sistema, permitiendo la automatización de procesos clave en sectores como vivienda, familia y salud entre muchos otros.

Entre sus logros más destacados, IDEAL ha optimizado el trámite de contratación con el Gobierno de Puerto Rico. Gracias a este sistema, tanto ciudadanos como empresas pueden gestionar la documentación requerida desde una única plataforma, eliminando la necesidad de acudir a múltiples agencias para obtener certificaciones de cumplimiento. Actualmente, IDEAL permite la validación de más de 26 tipos de certificaciones, transformando los procesos administrativos en eficientes y accesibles.

El impacto positivo de esta herramienta ha llevado a PRITS a expandir su disponibilidad los Municipios con miras de eventualmente lograr llegar al sector privado. Apoyando esta iniciativa se firmó la Ley 117-2025 que busca enforzar el agilizar trámites que anteriormente se veían afectados por la falta de documentación que debía ser presentada manualmente por los ciudadanos. Esta innovación promete reducir significativamente las cargas administrativas y optimizar las operaciones bancarias, fortaleciendo la relación entre el gobierno y la ciudadanía.

Al momento puntos destacados en el 2025:

- Integración de más de 13 municipios para un total de 17 participando en producción de IDEAL.
- Estabilización y correcciones de fallas encontradas.
- Mitigación y refuerzo de seguridad para la continuidad del cumplimiento de Ley 40-2024.
- Adiestramientos a Agencias y Municipios para el uso de IDEAL.
- 19 *onboardings* y adiestramientos o readiestramientos entre Agencias y Municipios
- 21 demostraciones de la plataforma de IDEAL.

4. CESCO Digital

Una pieza fundamental en la estrategia de transformación digital del Gobierno de Puerto Rico ha sido la plataforma CESCO Digital, diseñada para integrar y optimizar la comunicación entre agencias gubernamentales. Esta iniciativa responde a la política pública que promueve la administración eficiente de las tecnologías de información y comunicación, priorizando la transparencia en los procesos gubernamentales y el fortalecimiento de la relación con el ciudadano mediante herramientas innovadoras.

El éxito de esta plataforma se sustenta en la aplicación de tres principios fundamentales:

- a. **Accesibilidad:** Servicios gubernamentales disponibles desde dispositivos móviles.
- b. **Agilidad:** Procesos simplificados para la gestión eficiente de trámites.
- c. **Interoperabilidad:** Conexión fluida entre sistemas y agencias gubernamentales.

CESCO Digital ha demostrado la eficacia de estos principios al trasladar al dispositivo móvil del usuario servicios esenciales tradicionalmente gestionados en los Centros de Servicios al Conductor (CESCO), como traspasos, renovaciones, pago de multas, entre otros servicios. Esta iniciativa es un ejemplo claro del desarrollo de tecnologías que aseguran la continuidad y ampliación de los recursos digitales del gobierno.

5. Mejoras en desarrollo para el Marbete Digital y otras transacciones

El desarrollo más abarcador de CESCO Digital fue el Marbete Digital, una solución innovadora que permite a los ciudadanos renovar su marbete y, de ser necesario, adquirir el seguro compulsorio directamente desde sus dispositivos móviles.

Este avance elimina los procesos tradicionales, como la obtención del certificado de inspección en papel y la visita a colecturías o instituciones financieras para comprar el sello físico.

En su fase inicial, el sistema beneficia a más del 85% de la población y ha capacitado a más de 300 estaciones de inspección. Además de los beneficios directos para los ciudadanos, la implementación del Marbete Digital ha eliminado por completo el mercado ilegal de marbetes.

Dentro de los trabajos y logros destacados para este año (2025) se encuentran los siguientes:

- Notificación masiva de multas no pagadas (Ley 29-2021)
- Mejoras en el proceso del Traspaso Digital
- Mejoras en la provisión de mDL
- Fortalecimiento de seguridad de CESCO Digital (Ley 40-2024)
- Desarrollo de *endpoint* para cancelaciones administrativas de marbetes por parte de Hacienda
- Apoyo en la *auditoría* para el “TSA Waiver” otorgado a PRITS para la aceptación del mDL de Puerto Rico en las agencias federales.
- Servicio de *Marks* de AutoExpreso - Servicio donde AutoExpreso reporta las multas a ser creadas a DTOP

- Primera fase: Indicadores (íconos) de adulto mayor y persona con impedimento en licencia Virtual
- Recordatorio de renovación de marbete por correo electrónico (Ley 54-2025)
- Adaptación de *backoffice* para el uso de por parte de la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (ACAA).
- Integración de un nuevo motor de pago para la gestión de cobro de marbetes.
- Desarrollo e integración con el equipo de AutoExpreso para el proyecto llamado AutoExpreso Directo.
- Recaudos entre todas las transacciones por medio de CESCO Digital en lo que va del 2025 han sido \$152 millones. Esto representa alrededor de \$38.6 millones más que en el 2024.

6. Proyecto C.A.R.E. (Coordinación de Asistencia y Refugios de Emergencias)

El proyecto C.A.R.E. garantiza una gestión real, organizada, eficiente y lo más importante, rápida, esto para mantener al día los datos cruciales ante cualquier evento emergencia. Se enfoca en la organización estructurada destinada a la gestión eficiente de refugios y refugiados durante eventos de emergencia. Esta herramienta prioriza la seguridad de la información y la accesibilidad, facilitando la atención inmediata y efectiva de las personas desplazadas.

Puntos destacados de la plataforma:

- Gestión centralizada de los 365 refugios del Departamento de Vivienda en una sola plataforma.
- Procesamiento ágil de admisiones, con un tiempo de 2 a 3 minutos por registro de nuevo integrante según la necesidad del refugio.
- Reducción significativa de errores en los cálculos y estimados para la solicitud de suministros, eliminando procesos manuales propensos a fallos.
- Canal de comunicación directo y eficiente entre el Estado y los municipios, permitiendo activar los protocolos del Departamento de Vivienda basados en datos y métricas en tiempo real.

7. Proyecto de desarrollo del Portal de Transparencia

Las solicitudes de acceso a información pública en el Gobierno de Puerto Rico se gestionan de manera manual por correos electrónicos o documentos físicos. Este modelo limita la trazabilidad, retrasa las respuestas y dificulta el cumplimiento con la Ley Núm. 141-2019.

El Portal de Transparencia Pública (PTP) es una herramienta digital que se desarrolló para centralizar y automatizar las solicitudes de información hacia las entidades gubernamentales. Su diseño cumple con los requisitos legales, optimiza la gestión

institucional y ofrece visibilidad ejecutiva a través de datos e indicadores clave.

8. Proyecto de Ley-6 (Expediente Único para Personas con Discapacidad Funcional)

El Expediente Digital Único para Personas con Diversidad Funcional (ExDU) fue establecido mediante la Ley Núm. 6-2025, aprobada el 11 de abril de 2025. Es una respuesta legislativa histórica a la fragmentación, duplicidad de esfuerzos e ineficiencias persistentes en la prestación de servicios públicos a personas con diversidad funcional en Puerto Rico. El Expediente Digital Único sustituye procesos en papel redundantes con un registro digital único, seguro e interoperable que podrá ser consultado y actualizado por agencias gubernamentales autorizadas.

La misión central del ExDU es garantizar que ninguna persona con diversidad funcional, ni sus tutores legales, tengan que presentar copias físicas de documentos que ya existen en su expediente. Esto reducirá la carga administrativa, eliminará solicitudes de información redundante y agilizará la determinación de elegibilidad y la continuidad de los servicios a lo largo de la vida del participante.

Puntos Destacados de este proyecto:

- Se realizaron las evaluaciones y pruebas de ciberseguridad en cada una de las agencias participantes (4 agencias).
- Actualmente se están ejecutando las tareas técnicas correspondientes en cada agencia para alcanzar los objetivos del proyecto y asegurar el cumplimiento con la Ley 6-2025.

9. Proyecto de Mobile Driver's License (mDL) para Apple iOS y Google Android

Proyecto que convierte a Puerto Rico entre las primeras 10 jurisdicciones de los Estados Unidos en ofrecer esta avanzada tecnología de identificación digital en los "Digital Wallets" de Apple y Google. Este nuevo servicio, permite a los residentes añadir su licencia de conducir o tarjeta de identificación a sus dispositivos *Apple* o *Android*, finaliza el proceso de abarcar las dos principales marcas de dispositivos móviles para el uso de esta tecnología. La mDL es una versión electrónica de la licencia o identificación física que se almacena en una billetera digital, facilitando una forma segura y privada de presentar la identificación sin necesidad de entregar el dispositivo. Esto permite que el ciudadano pueda utilizar su teléfono para poder validar su ID en procesos como TSA en los aeropuertos o también en cualquier establecimiento que cuente con la tecnología de requerida para poder validar datos específico de la licencia o ID.

10. Servicios de apoyo a las agencias

Dentro de los servicios destacados de la Directoría de Innovación y Desarrollo Digital, se ha continuado apoyando las iniciativas de las agencias para impulsar proyectos de innovación mediante el desarrollo de integraciones y soluciones tecnológicas alineadas con la política pública y las leyes aprobadas en el 2025. Entre los esfuerzos más relevantes se encuentran los siguientes:

- Realización de evaluaciones de calidad (QA) y accesibilidad de la aplicación de REAL+Digital (Licencia de Armas).
- Colaboración con el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) y la Directoría de Obras Públicas (DOP) para el desarrollo y manejo de casos en una plataforma centralizada para la gestión de semáforos.
- Evaluaciones de calidad (QA) y accesibilidad de la aplicación de AMA Móvil (anteriormente conocida como AMA Track).
- Colaboración con la coordinadora de Iniciativa Desreglamentación y Eficiencia Administrativa (IDEA) en la integración de más proveedores y consumidores en IDEAL.
- Colaboración con el Departamento de Seguridad Pública en el “onboarding” de nuevos municipios al programa de CoPop. Durante este año se integraron 16 nuevos municipios, alcanzando un total de 22 municipios en producción, mientras que otros 5 se encuentran en el proceso de incorporación.
- Asistencia a diversas agencias en la publicación de aplicaciones móviles en las tiendas de Apple y Google.

C. DIRECTORÍA DE SEGURIDAD CIBERNÉTICA

La Directoría de Seguridad Cibernética tiene la misión de desarrollar e implementar controles y políticas para salvaguardar los activos digitales, las operaciones gubernamentales y la información confidencial de los ciudadanos, en cumplimiento con las disposiciones de la Ley 40-2024 conocida como “Ley de Ciberseguridad del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”.

Sus funciones abarcan la formulación de políticas públicas y procedimientos de seguridad, la supervisión del cumplimiento normativo, la capacitación continua del personal gubernamental, y la educación ciudadana en buenas prácticas de ciberseguridad. Además, se encarga de la gestión de vulnerabilidades, la respuesta efectiva ante incidentes de seguridad, y la realización de investigaciones forenses cuando sea necesario.

Esta unidad opera bajo la dirección del Principal Oficial de Seguridad Cibernética (CISO), quien lidera las estrategias de protección digital con el apoyo de la Oficina para

la Evaluación de Incidentes Cibernéticos, adscrita a PRITS. Este equipo especializado desempeña un rol fundamental en la detección, análisis y mitigación de amenazas cibernéticas, garantizando un entorno digital seguro para el Gobierno de Puerto Rico y sus ciudadanos.

PRITS opera un sistema integral de monitoreo destinado a detectar actividades sospechosas y posibles vulnerabilidades en los sistemas gubernamentales, con el objetivo de protegerlos de eventuales ciberataques. Actualmente, alrededor de 35 agencias gubernamentales emiten alertas provenientes de sus sistemas de *firewall*, lo que requiere una vigilancia constante para asegurar la protección de sus infraestructuras tecnológicas. Este sistema permite a la Directoría rastrear ataques en tiempo real, agilizando las investigaciones y permitiendo una rápida implementación de soluciones. Asimismo, se ha logrado la implementación exitosa de la herramienta de detección y respuesta de dispositivos finales (*endpoints*) *CrowdStrike EDR*¹ en 94 infraestructuras gubernamentales equivalente al 100% de las Agencias y 37 municipios, fortaleciendo la seguridad de los dispositivos. También se han realizado esfuerzos significativos en la integración de la herramienta para la detección de vulnerabilidades, la cual permite realizar escaneos continuos en los activos tecnológicos, identificar vulnerabilidades y facilitar las acciones correctivas necesarias para su mitigación. Al momento, la plataforma se encuentra implementada en 34 agencias y 5 municipios, fortaleciendo la visibilidad y el control del riesgo cibernético en el ecosistema gubernamental.

Reconociendo la importancia de proteger la infraestructura tecnológica y la información sensible en poder del Gobierno, PRITS implementó políticas de ciberseguridad aplicables tanto a las agencias como a sus contratistas. Esto, además de reforzar el monitoreo de sistemas, permitió bloquear más de 1,601,619 de amenazas en el transcurso del año fiscal 2025. Este esfuerzo equivale a la neutralización de más de 4,448 amenazas diarias, las cuales no lograron comprometer los sistemas gubernamentales, salvo en contadas excepciones. En los casos donde las amenazas se materializaron, PRITS gestionó con éxito cada uno de los incidentes.

Puerto Rico, representado por PRITS, participó en el Programa de Subvenciones de Ciberseguridad Estatal y Local (SLCGP, por sus siglas en inglés), obteniendo la aprobación de FEMA/CISA para recibir alrededor de \$10.2 millones. Estos recursos respaldan el Plan de Ciberseguridad, que abarca aspectos clave como la gobernanza, la evaluación de riesgos, la protección de infraestructuras, el desarrollo del capital humano y la promoción de una cultura de ciberseguridad.

¹ La detección y respuesta de *endpoints* (EDR, por sus siglas en inglés), también conocida como detección de *endpoints* y respuesta ante amenazas (EDTR, por sus siglas en inglés), es una solución de seguridad de *endpoints* que monitorea de manera continua los dispositivos de los usuarios finales para detectar y responder a amenazas cibernéticas como el *ransomware* y el *malware*.

Como parte de los esfuerzos de la Directoría se ha mantenido un compromiso activo con la concienciación y el fortalecimiento de las capacidades técnicas del personal gubernamental mediante charlas, adiestramientos y ejercicios especializados en ciberseguridad. Entre enero y noviembre se ofrecieron múltiples sesiones dirigidas a personal de agencias gubernamentales, municipios e instituciones educativas, alcanzando una amplia participación de más de 1,300 asistentes. Estas iniciativas incluyeron charlas de concienciación en ciberseguridad en agencias como la Junta de Planificación, el Departamento de Desarrollo Económico y Comercio (DDEC), el Senado de Puerto Rico, y la Defensoría de las Personas con Impedimentos, así como adiestramientos técnicos sobre *OKTA*, *Tenable*, *Microsoft Security*, *Fortinet*, y manejo de incidentes forenses digitales. Además, se impartieron talleres temáticos como “*How to Survive a Ransomware Attack*”, “*Zero Trust: Transformando la Seguridad Digital del Gobierno*” y el “*AI Generates Ransomware Cyber Tabletop Exercise*”, promoviendo una cultura de resiliencia cibernética y mejores prácticas de seguridad digital en el ecosistema gubernamental de Puerto Rico.

D. DIRECTORÍA DE OPERACIONES

La Directoría de Operaciones tiene a su cargo garantizar la continuidad de las comunicaciones entre las agencias gubernamentales y el centro de datos interagencial, así como monitorear el servicio de Internet provisto por PRITS. Esta dirección se organiza en tres unidades, clasificadas en dos áreas principales:

- ***Soporte Técnico***: Unidad encargada de fortalecer la capacidad de gestión de los servicios tecnológicos provistos por PRITS en todos los niveles. Su enfoque principal es la prestación proactiva de servicios, con el objetivo de superar las expectativas de las agencias gubernamentales y responder de manera efectiva a sus necesidades.

Asimismo, la División de Soporte Técnico comenzó la implementación de la nueva herramienta de manejo de servicios *ServiceDesk Plus Cloud | Enterprise Edition*, para establecer un modelo estándar de administración de servicios en el Gobierno, siguiendo las mejores prácticas de servicios de tecnología y operacional bajo el marco ITSM. Esta plataforma permitirá uniformar el manejo de incidentes, solicitudes, cambios, activos y niveles de servicio en todas las agencias, permitiendo a PRITS tener visibilidad completa mientras que cada agencia mantiene su propia instancia. Esta implementación representa un logro importante en cómo el Gobierno maneja y ofrece sus servicios tecnológicos.

- ***Telecomunicaciones e Infraestructura***: Unidades responsables de garantizar la operación estable y segura de la infraestructura de telecomunicaciones y tecnología de la información del Gobierno. Estas unidades velan por el

cumplimiento normativo, la optimización de recursos y la implementación de estrategias que promuevan la eficiencia operativa y el mejoramiento continuo de los servicios tecnológicos.

1. Implementación estándar de la plataforma de gestión de Servicios Tecnológicos

La División de Soporte Técnico comenzó la implementación de la nueva herramienta de manejo de servicios *ServiceDesk Plus Cloud | Enterprise Edition*, para establecer un modelo estándar de administración de servicios en el Gobierno, siguiendo las mejores prácticas de servicios de tecnología y operacional bajo el marco Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (ITSM, por su siglas en inglés). Esta plataforma permitirá uniformar el manejo de incidentes, solicitudes, cambios, activos y niveles de servicio en todas las agencias, permitiendo a PRITS tener visibilidad completa mientras que cada Agencia mantiene su propia instancia. Esta implementación representa un logro importante en cómo el Gobierno maneja y ofrece sus servicios tecnológicos.

2. Telecomunicaciones y la Red Interagencial del Gobierno de Puerto Rico

La Red Interagencial del Gobierno de Puerto Rico ha sido diseñada para fortalecer el acceso a los sistemas de información gubernamentales, ofreciendo a las entidades públicas una conexión principal respaldada por una infraestructura de contingencia independiente, lo que reduce significativamente el riesgo de interrupciones en la conectividad.

Esta red desempeña un papel crucial en el funcionamiento de múltiples servicios gubernamentales esenciales, permitiendo la operación continua de entidades como los Centros de Servicios al Conductor (CESCO), el Departamento de Hacienda, el Negociado de la Policía, el Departamento de Salud, el Departamento de Justicia, el Cuerpo de Emergencias Médicas, el Centro Médico, el Departamento de la Familia, La Fortaleza y el Departamento de Educación, entre otros.

3. Consolidación de Centros de Datos

En cumplimiento de la Ley 75-2019 y en alineación con el Plan Fiscal Certificado, se continuó la implementación de un ambicioso proyecto para la consolidación de los centros de datos del Gobierno de Puerto Rico, siguiendo las mejores prácticas de la industria tecnológica.

Este esfuerzo estratégico persigue los siguientes objetivos:

- a. Aumentar la redundancia de los sistemas para garantizar la continuidad de los servicios.
- b. Optimizar el uso de la infraestructura tecnológica.
- c. Fortalecer la postura de ciberseguridad gubernamental.
- d. Generar ahorros operativos significativos para las agencias.
- e. Cumplir con los requisitos establecidos por las entidades reguladoras.

El proyecto permite que las agencias gubernamentales operen en una infraestructura centralizada, eliminando sistemas obsoletos y proporcionando un entorno virtual más estable y con soporte mejorado.

Actualmente, el Gobierno cuenta con dos centros de datos completamente operativos: el Centro de Datos Principal, ubicado en San Juan, y un Sitio de Recuperación ante Desastres (DRS) situado en la región sur de la Isla. Todos los datos se replican en tiempo real en el DRS, garantizando la continuidad operativa en caso de emergencias, sin interrupciones, como si se estuviera operando desde el sitio principal.

Durante este año fiscal, PRITS logró completar concretar los requerimientos para uno de los objetivos principales más importantes del proyecto *Data Center Consolidation*, para la adquisición e instalación de la nueva infraestructura que le dará mucha más capacidad a nuestro centro de cómputos principal. Gracias a esta inversión, PRITS dará un paso decisivo hacia la consolidación de un Cloud Privado gubernamental, fortaleciendo la disponibilidad, resiliencia y capacidad tecnológica del Gobierno de Puerto Rico.

Hasta el momento, PRITS tiene 32 agencias operando en el centro de datos entre ambientes *On-premise*, *Infrastructure Cloud* y *Hybrid Cloud*. Con esta nueva infraestructura, tendremos más capacidad de almacenamiento y procesamiento, y un servicio más estable, lo que nos permitirá seguir añadiendo agencias en las próximas fases del proyecto.

CONCLUSIÓN

El 2025 representó un año de avances significativos para la transformación digital del Gobierno de Puerto Rico. A través del liderazgo de PRITS, se fortalecieron servicios al ciudadano, se modernizó la infraestructura tecnológica y se establecieron controles de ciberseguridad y mecanismos de eficiencia operacional. Los logros alcanzados demuestran que la innovación es esencial para brindar servicios gubernamentales más ágiles, accesibles y confiables. PRITS seguirá trabajando para garantizar que el Gobierno cuente con las herramientas tecnológicas necesarias para responder a los retos presentes y futuros, fortaleciendo la operación gubernamental y potenciando el desarrollo económico de Puerto Rico.