

GOBIERNO DE PUERTO RICO

OIGPE

Oficina del Inspector General de Permisos

RESUMEN EJECUTIVO

PRESUPUESTO RECOMENDADO AÑO FISCAL 2011-2012

Presentado por:

LCDA. JENNIFER MAYO MIRABAL
Inspectora General de Permisos



Presentado a:

HON. MIGDALIA PADILLA ALVELO
Presidenta
Comisión de Hacienda
Senado de Puerto Rico

8 de junio de 2011

Oficina del Inspector General de Permisos

Resumen Ejecutivo Presupuesto Recomendado Año Fiscal 2011-2012

¡Buenos días!, Honorable Migdalia Padilla Alvelo, Presidenta de la Comisión de Hacienda del Senado de Puerto Rico y demás miembros de esta Honorable Comisión.

Para fines de registro, se dirige ante ustedes la licenciada Jennifer Mayo Mirabal, Inspectora General de Permisos de la Oficina del Inspector General de Permisos (OIGPe). (Me acompañan en esta presentación el Plan. Pablo Collazo Cortés, Oficial de Calidad e Innovación, y el señor Edwin Pérez Meléndez, Ayudante Especial a cargo de Presupuesto, Finanzas y Recursos Humanos de la OIGPe, y parte del personal de confianza de la Oficina.)

La Oficina del Inspector General de Permisos (OIGPe) fue creada por la Ley Núm. 161 del 1 de diciembre de 2009, según enmendada, conocida como la "*Ley para la Reforma del Proceso de Permisos de Puerto Rico*", como un organismo independiente dentro de la Rama Ejecutiva con los poderes fiscalizadores conferidos por la propia Ley Núm. 161 y los Reglamentos adoptados a su amparo. Al ser una agencia de nueva creación el estatus y los logros de los programas especiales, iniciativas y compromisos programáticos encomendados son aquellos propios al proceso de implementación y comienzo de los trabajos previo y posterior al 1 de diciembre de 2010.

La OIGPe tiene como misión validar los procesos de permisos y otras determinaciones finales, garantizando la seguridad, integridad y el mejoramiento continuo de todos los componentes del nuevo sistema de permisos creado en virtud de la Ley Núm. 161 de 1 de diciembre de 2009, según enmendada. Siendo nuestra visión fiscalizar y auditar las determinaciones finales sobre obras de construcción y uso de terrenos, así como capacitar profesionales para garantizar que Puerto Rico cuente con un sistema de permisos que inspire un alto nivel de confianza pública. Esto complementado con los nuestros valores de Confiabilidad, Integridad, Eficiencia, Calidad, Colaboración y Liderazgo.

Para cumplir con nuestra misión y visión, la OIGPe tendrá como funciones principales:

- Atender querellas relacionadas a las determinaciones finales de la OIGPe y de los Profesionales e Inspectores Autorizados
- Auditar las determinaciones finales otorgadas por la Oficina de Gerencia de Permisos (OGPe), los Profesionales y los Inspectores Autorizados
- Fiscalizar la conducta y el cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables a la OIGPe, a los Profesionales e Inspectores Autorizados

- Capacitar, adiestrar y autorizar a los Profesionales e Inspectores Autorizados
- Asegurar que los Profesionales e Inspectores Autorizados cumplan con los más altos estándares éticos y con los requisitos de capacitación y educación continua
- Emitir multas relacionadas al incumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables en la construcción y uso de terrenos
- Velar por la transición ordenada de funciones de las antiguas estructuras de permisos a las nuevas estructuras creadas en virtud de la Ley Núm. 161, sin que se afecten los servicios a la ciudadanía
- Verificar que los Gerentes de Permisos y los Representantes de Servicios de la OGPe cumplan con los términos establecidos en Ley Núm. 161 y los reglamentos aplicables en el proceso de evaluar, aprobar o denegar una determinación final
- Investigar y procesar referidos de las Entidades Gubernamentales Concernidas y los Municipios Autónomos por el alegado incumplimiento de disposiciones legales en el otorgamiento de permisos
- Comparecer como parte indispensable en todo procedimiento que se impugne una determinación final de la OGPe o de un Profesional Autorizado, y presentar todas las causas de acción aplicables, o se entenderán renunciadas
- Solicitar la revocación de una determinación final o la paralización de una obra de construcción o de un uso no autorizado ante el Tribunal de Primera Instancia
- Auxiliar a la Junta de Planificación en la fiscalización de la administración de las facultades de ordenación territorial de los municipios
- Emitir Órdenes Administrativas de Paralización Temporal, de Cese y Desista, de Mostrar Causa, de Hacer o de No Hacer
- Establecer y mantener los Registros que sean requeridos por Ley o reglamento, como por ejemplo, el Registro de Profesionales e Inspectores Autorizados, el Registro de Permisos y Determinaciones Finales y el Registro de Rótulos y Rotulistas

Los siguientes objetivos estratégicos fueron definidos por área funcional para lograr la misión y la visión de la OIGPe:

Servicio al Cliente:

- Responder con prontitud y profesionalismo a las querellas recibidas, manteniendo a las partes informadas durante todo el proceso
- Proveer prontamente toda aquella información de las actividades de la OIGPe que no sea restringida por ley

Recursos Financieros:

- Administrar los recursos fiscales efectivamente
- Cumplir con las metas presupuestarias

Operacional:

- Asegurar que los Profesionales Autorizados y los Inspectores Autorizados provean servicios con integridad, profesionalismo y responsabilidad
- Ayudar a la OGPe a mejorar la calidad de sus procesos y desempeño en la producción de determinaciones finales y permisos
- Fiscalizar el cumplimiento de las determinaciones finales y permisos otorgados
- Auditar las determinaciones finales de los Profesionales e Inspectores Autorizados, y de la OGPe
- Adjudicar cualquier querrela e imponer multas o sanciones relacionadas a la certificación de planos y documentos
- Evaluar si los servicios de los integrantes del nuevo sistema de permisos están a tono con la misión y visión integral

Organizacional:

- Profesionalizar la fuerza laboral
- Desarrollar una organización orientada al desempeño
- Diseñar una organización dinámica, flexible y ágil
- Desarrollar una cultura de compromiso

Durante la fase de implementación del nuevo sistema de permisos bajo el presente Año Fiscal 2010-2011, previo al 1 de diciembre de 2010, se definieron los requisitos para el manejo de los procesos y se diseñó la estructura organizacional requerida para la OIGPe. Para garantizar el funcionamiento ágil, eficiente e integrado de la agencia se logró definir las funciones esenciales de cada puesto requerido para el funcionamiento de la agencia; realizar actividades de transición, capacitación y manejo del cambio para asegurar que la fuerza laboral que se integró a la nueva agencia estuviera preparada, comprometida y debidamente capacitada; dar inicio a la implementación de nuevos procedimientos previamente definidos; comenzar con la integración de los nuevos sistemas de informática y de tecnología; coordinar el diseño de las facilidades físicas donde ubicará la nueva agencia a nivel central y regional; diseñar y definir los procesos, procedimientos y funciones de cada programa operacional; y coordinar de manera efectiva el esfuerzo y la comunicación interna y externa.

Como parte previa al inicio de operaciones del nuevo sistema, el Gobernador emitió la Orden Ejecutiva Núm. OE-2010-037 del 16 de agosto de 2010, con los propósitos de establecer lo que se denominó como un “Sistema Integrado de Permisos” (SIP), con el fin de agrupar los componentes administrativos principales de las agencias parte de esta reforma, quienes deben asegurar el pleno cumplimiento con la política pública enunciada en la Ley Núm. 161, supra; crear un “Comité Ejecutivo de Implementación” para llevar a cabo la transferencia estructural y administrativa existente al nuevo sistema de permisos de manera ordenada, garantizando la continuidad del funcionamiento y los servicios del mismo, manteniéndose vigente hasta el 31 de marzo de 2011; y delegar en la figura del Inspector General de Permisos la facultad de adoptar las medidas transitorias y tomar las decisiones necesarias para que se efectúe la transferencia ordenada y se cumpliera con las disposiciones de la Orden.

Cumpliendo con el propósito de la Orden se logró el establecimiento de una estructura que facilita el desarrollo de los procesos de los permisos, la planificación, la construcción y el eficiente uso de los terrenos, así como la definición de las nuevas funciones de cada uno de los componentes administrativos del nuevo sistema de permisos.

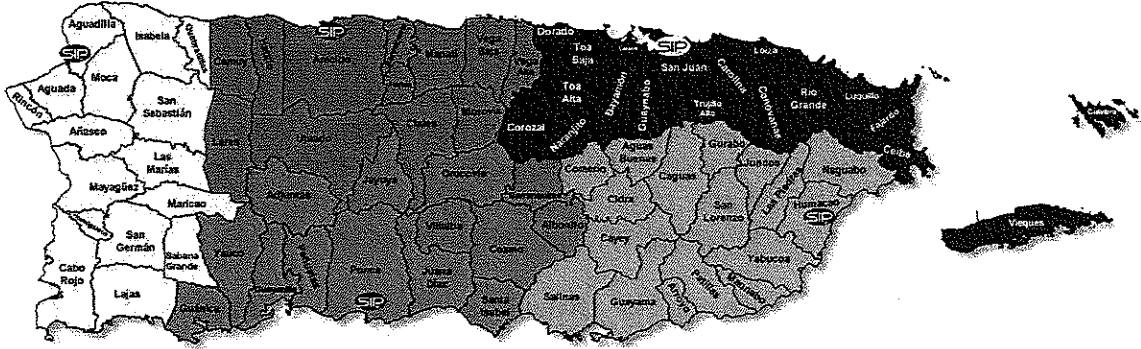
El Artículo 19.13 de la Ley Núm. 161, supra, dispone que el Director Ejecutivo de la OGPe y el Inspector General de Permisos que nombre el Gobernador participarán en la preparación y adopción de los reglamentos requeridos por esta Ley y el establecimiento de la Oficina de Gerencia de Permisos y la Oficina del Inspector General de Permisos. A tenor con lo anterior, se logró la aprobación de los reglamentos que establecerían la normativa de operación y función de cada una de las agencias del nuevo sistema de permisos.

Luego de cumplir con los procesos requeridos y presentar los reglamentos ante el escrutinio público mediante vistas públicas se aprobaron el “**Reglamento Conjunto de Permisos de Obras de Construcción y Usos de Terrenos**”, conocido como el Reglamento Conjunto, este con vigencia del 29 de noviembre de 2010; el “**Reglamento de Normas y Procedimientos para la Auditoría, Cumplimiento y Regulación Profesional de la Oficina del Inspector General de Permisos**”, con vigencia del 29 de noviembre de 2010; y el “**Reglamento para el Cobro de Derechos por Servicios y Multas de la Oficina del Inspector General de Permisos de Puerto Rico**”, el cual comenzó a regir el 7 de febrero de 2010.

El 1 de diciembre de 2010 se logró dar inicio a la operación de la OIGPe según disposición de la Ley Núm. 161, supra. De igual manera, estaban operantes las oficinas regionales de la OIGPe en espacios provistos provisionalmente en las facilidades de la OGPe. Posteriormente, nuestras oficinas regionales serán ubicadas en facilidades independientes dentro de las mismas áreas geográficas.

En términos geográficos, la Oficina Central de la OIGPe estará localizada en el Centro Gubernamental Roberto Sánchez Vilella en San Juan. En adición, tenemos cuatro (4)

oficinas regionales de la OIGPe en las Regiones de Aguadilla, Arecibo, Humacao y Ponce, siendo sede de la Región Metro la Oficina Central. Estas oficinas regionales están compuestas de los representantes de servicio, los inspectores y los auditores de la OIGPe quienes darán servicio a la ciudadanía a través de la Isla.



MAPA DE LAS REGIONES DE LA OFICINA DEL INSPECTOR GENERAL DE PERMISOS

La OIGPe está integrada por los siguientes cuatro (4) Programas:

1. **Programa de Dirección y Administración General:** Dirige las actividades administrativas y gerenciales para lograr una mayor eficiencia y calidad en los servicios, innovación en los procesos, y el desarrollo de normas y postulados que sustenten una plataforma administrativa de calidad e innovación continua. Incluye la Oficina del Inspector General, la Oficina del Subinspector, Oficina de Calidad e Innovación y la División de Asuntos Legales.
2. **Programa de Auditoría y Cumplimiento:** Asegura que se cumpla con las disposiciones de la Ley Núm. 161 de 1 de diciembre de 2009, la Ley Núm. 135 de 15 de junio de 1967 (Ley de Certificación), el Reglamento Conjunto de Permisos y Uso de Terrenos, los Códigos de Construcción aplicables, así como con cualquier otra ley o reglamento aplicable a la construcción o uso de terrenos en Puerto Rico. Incluye la División de Auditoría y Cumplimiento.
3. **Programa de Regulación Profesional:** Define requisitos, capacita, acredita y fiscaliza a los Profesionales e Inspectores Autorizados, según definidos en la Ley Núm. 161 de 1 de diciembre de 2009, el Reglamento Conjunto de Permisos y Uso de Terrenos y el Reglamento de la Oficina del Inspector General de Permisos, asegurándose de que estos profesionales cumplan con los más altos estándares éticos, de manera que puedan ejercer las funciones que le han sido delegadas por el Estado. Incluye la División de Regulación Profesional.
4. **Programa de Servicio al Cliente:** Responsable de implementar y manejar los procesos necesarios para brindar un alto nivel de satisfacción al cliente, a través de todos los canales de servicio de la agencia, según las métricas claves establecidas por la gerencia. Incluye la División de Servicio al Cliente y Secretaría.

Durante los primeros meses de operación, desde el 1 de diciembre de 2010 hasta el presente, la OIGPe ha logrado lo siguiente:

a. Servicio al Cliente

- Responder con prontitud y profesionalismo las querellas recibidas, manteniendo a las partes informadas durante todo el proceso, las que se desglosan, hasta el 27 de mayo de 2011, como sigue:

QUERELLAS RECIBIDAS	764
CON HALLAZGOS	362
SIN HALLAZGOS	85
ARCHIVADAS	160
CASOS NOTIFICADOS	610

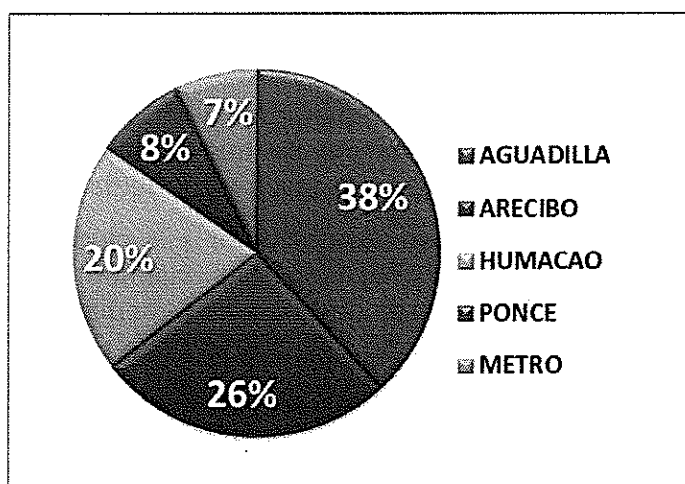
- Proveer prontamente toda aquella información de las actividades de la OIGPe que no sean restringidas por ley, por lo que se han aprobado y divulgado 23 Ordenes Administrativas relacionadas a la implantación de varios procesos operacionales y disposiciones para la OIGPe y el resto del sistema de permisos.
- Durante la fase de implementación se ha orientado a la clientela sobre procesos de tramitación de querellas en forma presencial, en línea a través del internet y vía telefónica mediante un centro de llamadas.
- Se elaboró un plan para orientar a la ciudadanía en torno a los servicios que ofrece la OIGPe, y su funcionamiento, difundir las iniciativas y el plan de fiscalización de la agencia mediante un plan de comunicaciones y relaciones públicas.
- Se establecieron vínculos para mantener una comunicación directa entre los enlaces regionales, municipales, legislativos y entidades gubernamentales para el mejor cumplimiento de los deberes y funciones de la agencia.

b. Operacional

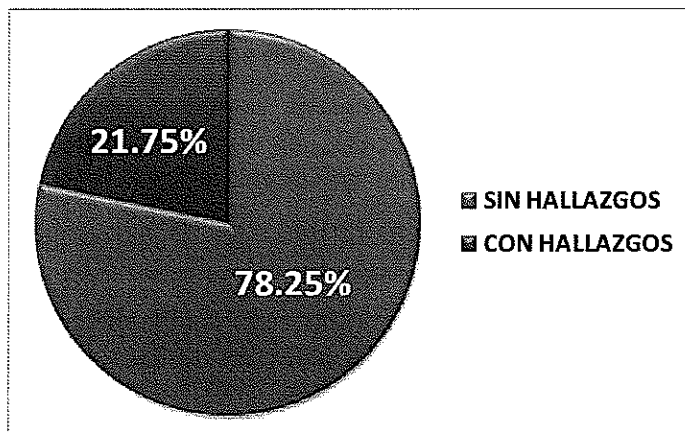
- Se adoptó el sello oficial de la OIGPe para la autenticación de todos los documentos cuya expedición son requeridos por la Ley Núm. 161, *supra*.
- Se comenzó a utilizar el nuevo sistema de radicación, en nuestras oficinas y por Internet, el cual le permite a las partes la radicación presencial o en línea de las querellas.
- Se diseñaron nuevos formularios de apoyo para sostener la operación en casos en que el sistema no esté disponible.
- Fiscalización del cumplimiento de las determinaciones finales y permisos otorgados mediante la creación de los respectivos registros para la OIGPe y los Municipios Autónomos.

- Se diseñó el formulario para emitir multas administrativas y el proceso de cobro de las mismas, por lo que se han emitido 62 multas al 11 de mayo de 2011, con un monto ascendente a \$270,260.38.
- Se ha participado en los operativos realizados como parte del Comité de Hurto de Cobre en varias regiones, participando en la intervención de aproximadamente 30 centros de acopio.
- Nuestras oficinas regionales han visitado a 2,588 comerciantes de los centros urbanos de 41 municipios. El propósito de las orientaciones es que los comerciantes se pongan al día con la permisología de sus negocios y cumplan con las disposiciones de la Ley 161, *supra*. A su vez, se levantará una base de datos de todos los comercios existentes, que facilite la accesibilidad a la información de los negocios que operan en la isla para cumplir con la fiscalización y el cumplimiento de los mismos.

NEGOCIOS VISITADOS POR REGIÓN OIGPe



POR CIENTO DE NEGOCIOS CON PERMISO Y SIN PERMISOS



c. Procesos

- Se elaboró el Manual de Procesos de la OIGPe, el cual presenta las interdependencias que existen entre los procesos y discute los beneficios y mejoras que estos traen consigo para superar los retos que enfrentará la agencia. El éxito de la ejecución de estos procesos podrá ser medido mediante la utilización de indicadores que permitirán tomar el pulso de la operación para ver si la Agencia funciona eficientemente.
- Se definieron los requerimientos técnicos para emitir multas, presentar informes de inspección y emitir las ordenes como parte del proceso de auditoría y cumplimiento.
- Se adoptaron las Guías de Acreditación para Proveedores Educativos que tendrán a cargo ofrecer los cursos a los Profesionales e Inspectores Autorizados.
- Mediante órdenes administrativas se establecieron los requisitos para la acreditación de los Profesionales e Inspectores Autorizados.
- Se elaboró el “Plan Estratégico de la OIGPe 2010 a 2021” el cual permite conocer el comportamiento de la ejecución y el desempeño de la Agencia dentro de términos a corto, mediano y largo plazo.

d. Organización

- Se adiestró al personal de la OIGPe en el uso del sistema de información y sus nuevas aplicaciones. Estos adiestramientos continuarán durante la fase de implementación y se contemplan llevar a cabo periódicamente.
- Se preparó el área de trabajo para los empleados con el fin de promover el mejoramiento continuo y el rendimiento de todos.
- Se adoptó el Plan de Clasificación y Retribución de los Empleados de Confianza de la OIGPe.
- Se designó a los integrantes del Comité de Ética, el cual tiene la responsabilidad de promover el conocimiento de las norma éticas y la integridad en los empleados de la OIGPe.
- Se designaron a los enlaces con las agencias estatales y federales, municipios, legislatura y las oficinas de la Contralor y de Gerencia y Presupuesto, entre otros.
- Se recibió orientación por parte de la Autoridad de Desperdicios Sólidos para la elaboración e implantación del Plan de Reciclaje de la Agencia.

Con el fin de mantener de manera exitosa la operación de la OIGPe y completar la implementación del nuevo sistema de permisos conforme a la Ley Núm. 161, *supra*, se estarán llevando a cabo las siguientes tareas hasta completar el año fiscal 2011:

- Mudarnos a las nuevas facilidades que se encuentran en proceso de remodelación;
- Seleccionar la ubicación de las nuevas facilidades de oficinas regionales de la OIGPe;
- Propiciar las mejoras necesarias a los procesos y al sistema de información de la OIGPe, al igual que de todo el sistema de permisos;
- Encaminar el mejoramiento continuo mediante el adiestramiento a empleados, personal de las agencias, los proveedores educativos, los profesionales e inspectores autorizados, los municipios y toda entidad que lo solicite;
- Completar la implementación de todos los procesos y servicios en línea con el fin de lograr y mantener la confianza de nuestra clientela.
- Definir las guías para las auditorías programadas conforme lo establece la Ley Núm. 161, *supra*.
- Elaborar el procedimiento para el manejo de la aplicación y uso de dispositivos móviles para las inspecciones.

El presupuesto consolidado recomendado para la OIGPe durante el año fiscal 2011-2012 asciende a **\$4,594,000**. Los recursos incluyen **\$3,926,000** provenientes de la Resolución Conjunta del Presupuesto General y **\$668,000** de Fondos Especiales Estatales (FEE).

Los gastos de funcionamiento reflejan una disminución de **\$2,240,000** en comparación con los recursos asignados para el año fiscal 2010-2011. Este cambio se debe principalmente a la sobreestimación de la proyección de recaudos (FEE) para el año fiscal vigente.

PRESUPUESTO RECOMENDADO 2011-2012 POR PROGRAMA

Programa	Presupuesto Vigente 2010-2011	Presupuesto Recomendado 2011-2012	Aumento o Disminución
Dirección y Administración	\$1,950,000	\$1,379,000	(\$571,000)
Servicio al Cliente	1,128,000	806,000	(322,000)
Auditoría y Cumplimiento	3,343,000	2,115,000	(1,228,000)
Regulación Profesional	413,000	294,000	(119,000)
TOTAL	\$6,834,000	\$4,594,000	(\$2,240,000)

**PRESUPUESTO RECOMENDADO PARA EL AÑO FISCAL 2011-2012
POR CONCEPTO DE GASTOS OPERACIONALES**

Programa	Presupuesto Vigente 2010-2011	Presupuesto Recomendado 2011-2012	Aumento o Disminución
Nómina y costos relacionados	\$5,248,000	\$3,033,000	(\$2,215,000)
Facilidades y pagos por servicios públicos	559,000	320,000	(239,000)
Servicios comprados	280,000	167,000	(113,000)
Gastos de transportación y subsistencia	130,000	80,000	(50,000)
Servicios profesionales	288,000	158,000	(130,000)
Otros gastos	192,000	108,000	(84,000)
Materiales y suministros	43,000	25,000	(18,000)
Compra de equipo	37,000	10,000	(27,000)
Anuncios y pautas en medios	57,000	25,000	(32,000)
Asignaciones englobadas	-0-	668,000	668,000
TOTAL	\$6,834,000	\$4,594,000	(\$2,240,000)

PRESUPUESTO RECOMENDADO 2011-2012 POR FONDO

Fondo	Presupuesto Vigente 2010-2011	Presupuesto Recomendado 2011-2012	Aumento o Disminución
Fondo General (111)	\$1,205,000	\$3,926,000	\$2,721,000
Fondos Especiales Estatales (245)	2,648,000	668,000	(1,980,000)
Fondo de Estabilización (115)	2,981,000	-0-	(2,981,000)
TOTAL	\$6,834,000	\$4,594,000	(\$2,240,000)

Para el año fiscal 2012 la OIGPe no cuenta con asignaciones especiales para gastos de funcionamiento u operacionales. Tampoco cuenta con asignaciones del Fondo de Estabilización Fiscal o ARRA para gastos de funcionamiento u operacionales. Al momento, la OIGPe no recibirá ninguna aportación como parte de algún programa de fondos federales.

La OIGPe es una nueva agencia y por lo tanto no ha tenido ni ingresos ni gastos en los años anteriores. La misma comenzó a generar ingresos propios después del 1 de diciembre de 2010, por lo que proyecta recaudarlos por concepto del cobro de multas y servicios conforme lo permite la Ley Núm. 161, supra. Se han proyectado aproximadamente \$668,000 para el año fiscal 2012, los cuales son consignados como Fondos Especiales Estatales (Fondo 245).

Este es el Presupuesto Recomendado para la Oficina del Inspector General de Permisos, por lo que confiamos poder haber aclarado y justificado el Presupuesto Recomendado para el Año Fiscal 2011-2012. Estamos en la mejor disposición a contestar las preguntas que tenga esta Honorable Comisión.

¡Gracias!