

OFICINA DEL INSPECTOR GENERAL DE PERMISOS

Informe de Estatus y Planes de las Áreas Administrativas

La Ley Núm. 161 de 1 de diciembre de 2009, según enmendada, conocida como “Ley para la Reforma del Proceso de Permisos”, desarrolló un nuevo sistema administrativo de evaluación de solicitudes de permisos, desarrollos y usos del terreno, compuesto por tres (3) nuevas agencias: la Oficina de Gerencia de Permisos, la Junta Revisora de Permisos y Uso de Terrenos y la Oficina del Inspector General de Permisos. Estas agencias remplazaron, a su vez, a la Administración de Reglamentos y Permisos y a la Junta de Apelaciones sobre Construcciones y Lotificaciones. Así, estas nuevas entidades se unen a la Junta de Planificación, a los Municipios Autónomos con Jerarquía de la I a la V y a las Entidades Gubernamentales Concernidas en el amplio proceso de guiar el desarrollo integral de Puerto Rico de modo que se fomente en la mejor forma la salud, la seguridad, el orden, la convivencia, la prosperidad, la defensa, la cultura, la solidez económica y el bienestar general de los actuales y futuros habitantes de nuestro País.

Con la Ley Núm. 161 se reestructuraron los procesos de planificación y evaluación de permisos para facilitar el desarrollo económico, devolver la confianza en nuestra gestión gubernamental, brindar certeza al proceso de permisos y garantizar un desarrollo sustentable en armonía con nuestro ambiente. En fin, la Ley Núm. 161 constituyó una abarcadora reforma para promover el establecimiento de una estructura administrativa que facilite el desarrollo de los procesos de permisos, planificación, construcción y uso de terrenos, así como lograr una definición moderna de las funciones dentro de cada uno de sus componentes administrativos.

La Ley Núm. 161 viabiliza esta transformación fijando nuevos paradigmas en la evaluación de solicitudes de permisos a través de la Oficina de Gerencia de Permisos y los Profesionales e Inspectores Autorizados. A su vez, se refuerza la política pública establecida en Puerto Rico desde el 1967, a través de la Ley Núm. 135 de 15 de junio de 1967, según enmendada, conocida como la “Ley de Certificación de Planos y Documentos”, mediante la cual se le imprime gran deferencia a los profesionales que certifican lo apropiado de las estructuras y procesos que presentan para aprobación de permisos y otros trámites ante las agencias del Gobierno.

Sin embargo, nuestro Gobierno también tiene que garantizar el establecimiento de leyes y organismos que velen por el respeto y la obediencia a las leyes, con las sanciones apropiadas para disuadir y penalizar el incumplimiento con las normas aplicables. Recae, entonces, sobre la Oficina del Inspector General de Permisos, entidad independiente dentro de la Rama Ejecutiva creada en virtud de la propia Ley Núm. 161, velar por que se lleven a cabo estrictos procesos de auditoría y fiscalización, ya que ello constituye la garantía para que los nuevos procesos fortalezcan la confianza de la ciudadanía en el trámite gubernamental. Para ello, también se creó la figura del Inspector General de Permisos, quien es nombrado por el Gobernador de Puerto Rico con el consejo y consentimiento de la Cámara de Representantes y el Senado de Puerto Rico, y un término de duración fijo de diez (10) años, al igual que los cargos del Contralor de Puerto Rico, el Director de la Oficina de Ética Gubernamental y el del Procurador del Ciudadano, entre otros.

Desde su creación en la Ley Núm. 161, la Oficina del Inspector General de Permisos fue conceptualizada como una entidad que no debe estar sujeta al tipo de influencia que impide trabajar por el bienestar público de manera transparente y eficiente. Es imperativo que la Oficina del Inspector General de Permisos sea una entidad independiente, con personalidad jurídica propia y autonomía administrativa, patrimonial y técnica, con independencia funcional necesaria para el cumplimiento de las funciones que le asigna la Ley Núm. 161 y los reglamentos adoptados a su amparo. En fin, es vital que la Oficina del Inspector General

de Permisos cuente con la autonomía e independencia necesaria para el adecuado ejercicio de sus funciones fiscalizadoras dentro de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico.

Por tal razón, la Oficina del Inspector General de Permisos fue creada por la Ley Núm. 161 como un organismo independiente dentro de la Rama Ejecutiva con los poderes fiscalizadores conferidos por la propia Ley y los Reglamentos adoptados a su amparo. La Agencia tiene como mandato expreso ejercer sus funciones con plena objetividad, completa independencia de criterio y total autonomía técnica para ejercer esta importante misión de velar por la seguridad e integridad de los procesos de permisos en Puerto Rico.

Para cumplir con su deber ministerial, la Oficina del Inspector General de Permisos debe ser dotada de un presupuesto propio suficiente para el óptimo cumplimiento de las funciones que se le ha conferido, el cual debe guardar relación con el presupuesto de aquellos organismos que fiscaliza, pues ello garantiza que pueda ejercer sus funciones adecuadamente bajo los principios de neutralidad, objetividad e imparcialidad. Solo así, la Agencia podrá convertirse en el garantizador imparcial del funcionamiento de la Ley Núm. 161, a través de una estructura organizacional y administrativa ágil, eficiente e independiente, que a su vez redunde en nombramientos del personal especializado adecuado para llevar a cabo las funciones requeridas por Ley, transparencia en los procesos y total desprendimiento de tan siquiera la posible apariencia de conflictos éticos entre la Agencia y las partes fiscalizadas por ésta.

BASE LEGAL

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.

MISIÓN

Asegurar a la ciudadanía la confiabilidad, seguridad, integridad y el mejoramiento continuo de los procesos de permisos en cumplimiento con las leyes, códigos y reglamentos vigentes, mediante la resolución oportuna de querellas; la investigación, inspección y auditoría especializada de casos; la imposición de medidas disuasivas; y el desarrollo de programas educativos conforme a las facultades y deberes conferidos por la Ley Núm. 161 de 1 de diciembre de 2009, según enmendada.

VISIÓN

Aportar a una mejor calidad de vida a todos los residentes en Puerto Rico, restituir la confianza pública en nuestro sistema de permisos y apoyar la planificación ordenada de nuestro entorno físico a través de una estricta ética de trabajo y un compromiso continuo con la innovación en la fiscalización y capacitación de profesionales en el campo de la construcción y uso de terrenos.

VALORES

Los valores de la OIGPe son Confiabilidad, Integridad, Eficiencia, Calidad, Colaboración y Liderazgo.

FUNCIONES PRINCIPALES

Para cumplir con su misión y visión, la OIGPe tiene como funciones principales, entre otras:

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

ESTRUCTURA DE LA OIGPe

▪ **Geográfica**

En términos geográficos, la Oficina Central de la OIGPe estará localizada en el Piso 15 de la Torre Norte del Centro Gubernamental Roberto Sánchez Vilella en San Juan. Además, tenemos oficinas en las Regiones de **Aguadilla**, **Arecibo**, **Humacao** y **Ponce**, siendo sede de la Región Metro la Oficina Central. Estas oficinas regionales están

compuestas por representantes de servicio, inspectores y auditores de la OIGPe quienes ofrecen servicio a la ciudadanía a través de toda la Isla.

Al momento, las Oficinas Regionales de la OIGPe se encuentran ubicadas, junto con las oficinas de la OIGPe, en las antiguas instalaciones de la extinta ARPe en estas Regiones.



■ Programática

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. Es responsable de implementar la política institucional relacionada con los reglamentos y normas relacionadas al uso de terrenos y construcción de estructuras públicas y privadas, además de prestar otros servicios directos a la clientela, como por ejemplo, la tramitación de casos ante los tribunales de justicia. Incluye la Oficina del Inspector General 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. Estas acciones se implementan mediante investigaciones de campo; operativos interagenciales; emisión de multas y órdenes de cumplimiento inmediato; auditorías de determinaciones finales, permisos, certificaciones, autorizaciones y procesos; auditorías de casos certificados bajo la Ley de Certificación; investigación de Querellas; e inspecciones de uso y de construcción, entre otras actividades fiscalizadoras.

Además, atiende querellas referidas por las Entidades Gubernamentales Concernidas o los Municipios Autónomos con Jerarquía de la I a la V y asiste a la Junta de Planificación en la fiscalización de las determinaciones finales, recomendaciones y cualquier otro asunto que sea de su inherencia, incluyendo la administración de las facultades de ordenación territorial de los municipios. 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

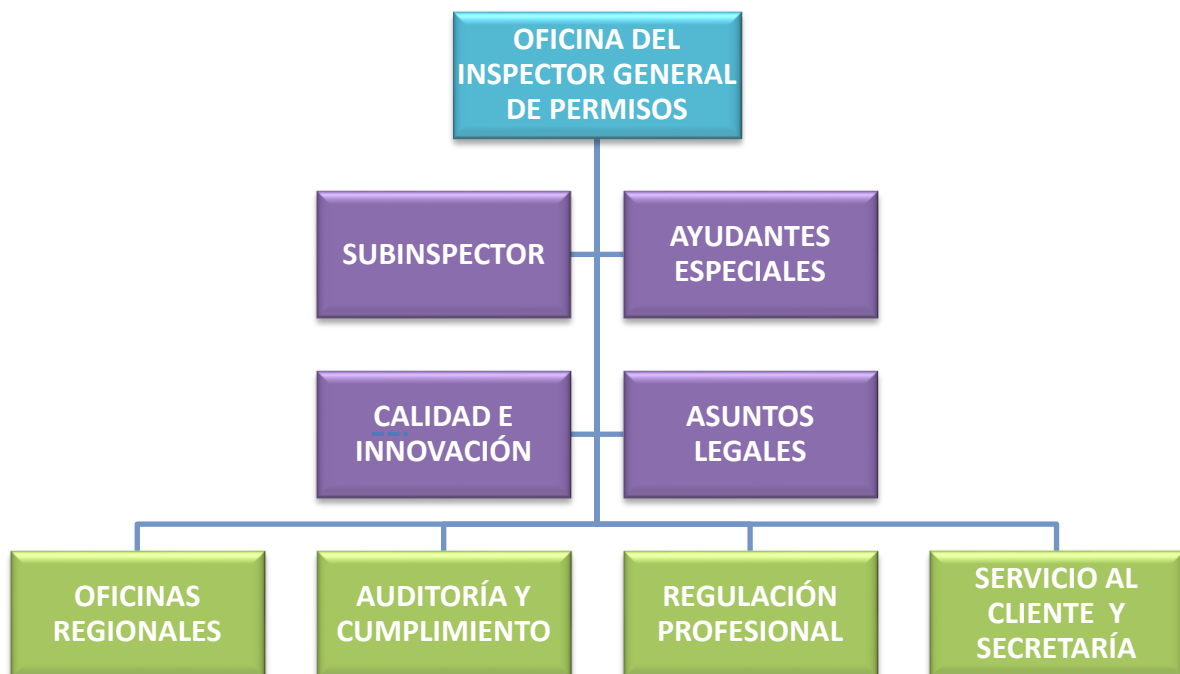
de Terrenos y el Reglamento de la Oficina del Inspector General de Permisos, asegurándose de que estos profesionales cumplan con los más altos estándares éticos, de manera que puedan ejercer las funciones que le han sido delegadas por el Estado.

Establece, además, requisitos de currículo y de acreditación general para Proveedores Educativos, Proveedores de Examen y Proveedores de Cursos de Educación Continua. 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. Maneja todos los servicios de secretaría de la OIGPe, y brinda apoyo a las demás unidades en asuntos relacionados a despacho de notificaciones y correspondencia, publicaciones, certificaciones, emplazamientos y radicaciones judiciales, entre otros.

Sirve de punto de enlace entre la OIGPe y las Entidades Gubernamentales Concernidas, los Municipios, la Oficina de Gerencia de Permisos, la Junta Revisora de Permisos y Uso de Terrenos y los Tribunales de Justicia. Establece, custodia y maneja 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. Incluye la División de Servicio al Cliente y Secretaría.

ORGANIGRAMA OIGPe 2012



- **Organizacional**

La OIGPe fue creada como organismo independiente dentro de la Rama Ejecutiva con los poderes fiscalizadores conferidos por la Ley Núm. 161 del 1 de diciembre de 2009, según enmendada. Está dirigida por el Inspector General de Permisos, quien es nombrado por el Gobernador con el consejo y consentimiento de la Cámara de

Representantes y el Senado de Puerto Rico, por el término de diez (10) años contados desde su nombramiento.

La estructura organizacional administrativa en general está integrada por la Oficina del Inspector General de Permisos y la División de Asuntos Legales, ambas bajo el Programa de Dirección y Administración General. El nivel operacional está compuesto por tres (3) Programas: Programa de Auditoría y Cumplimiento, Programa de Regulación Profesional y el Programa de Servicio al Cliente.

Cabe señalar que la Oficina del Inspector General de Permisos no cuenta con oficinas administrativas propias (Recursos Humanos, Finanzas, Presupuesto, Servicios Auxiliares, Sistemas de Información, etc.). Estos servicios son brindados a todas las agencias que componen el nuevo sistema de permisos, a saber, OGPe, Junta Revisora y OIGPe, a través de un centro de servicios compartidos ubicado y manejado por la Junta de Planificación.

CLIENTELA

Nuestra clientela incluye a todas las Ramas del Gobierno (Ejecutivo, Legislativo y Judicial), Departamentos, Agencias y Entidades Gubernamentales, Municipios, Desarrolladores y Contratistas Privados e Independientes, Entidades Profesionales y Educativas, Organizaciones no Gubernamentales y la ciudadanía en general.

METAS ESTRATÉGICAS

Las Metas Estratégicas de la OIGPe responden a las siguientes fuentes:

- 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”
- Compromisos del equipo directivo de la agencia, tanto programáticos como gerenciales y fiscales
- Resultados de largo plazo que hay que lograr para cumplir con leyes, órdenes de los Tribunales, estándares de organizaciones acreditadoras u otras similares

El resultado de la integración de las funciones principales de la agencia establecida por ley, los objetivos estratégicos delineados para la agencia y las estructuras programáticas y operacionales se traduce en las metas y objetivos estratégicos que refuerzan nuestra misión y visión, los cuales son:

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN GENERAL

Meta Estratégica 1: Asegurar la transición efectiva y ordenada de facultades, recursos humanos, procesos, instalaciones y otros asuntos de la extinta Administración de Reglamentos y Permisos (ARPe) que fueron transferidos a la Oficina del Inspector General de Permisos (OIGPe) en virtud de la Ley Núm. 161 de 1 de diciembre de 2009, según enmendada, y de los reglamentos adoptados a su amparo.

Objetivo Estratégico 1.1: Definir claramente y evaluar de forma continua, hasta que culmine la transición, los procesos y procedimientos que habrán de implementarse en la Oficina del Inspector General de Permisos (OIGPe), en virtud de las facultades, deberes y responsabilidades adquiridas en virtud de la Ley Núm. 161.

Objetivo Estratégico 1.2: Definir claramente y evaluar de forma continua, hasta que culmine la transición, las funciones que realizarán los diversos programas de la Oficina del Inspector General de Permisos (OIGPe), en virtud de las facultades, deberes y responsabilidades adquiridas en virtud de la Ley Núm. 161.

Objetivo Estratégico 1.3: Definir claramente y ejecutar el proceso de transferencia del personal de la Administración de Reglamentos y Permisos, en consideración a las funciones que realizaba cada empleado, pero sujeto a las necesidades de personal y disponibilidad de los recursos económicos de la Oficina del Inspector General de Permisos (OIGPe), velando por que se conserven sus derechos, beneficios y obligaciones.

Objetivo Estratégico 1.4: Definir claramente y ejecutar el proceso de transferencia de propiedad, récords, archivos, documentos, fondos, activos, licencias, permisos y otras autorizaciones, necesarios para que la Oficina del Inspector General de Permisos (OIGPe) pueda cumplir con los fines y propósitos de la Ley Núm. 161.

Meta Estratégica 2: Dirigir las actividades administrativas y gerenciales hacia el desarrollo de normas y postulados que sustenten una plataforma de calidad, salud fiscal e innovación continua a tenor con el nuevo sistema de permisos creado en virtud de la Ley Núm. 161 de 1 de diciembre de 2009, según enmendada.

Objetivo Estratégico 2.1: Establecer los controles internos necesarios que permitan administrar los recursos fiscales de la agencia con prudencia, transparencia y en beneficio del interés público.

Objetivo Estratégico 2.2: Definir claramente las metas presupuestarias de la agencia y establecer mecanismos confiables para medir el cumplimiento con dichas metas a corto, mediano y largo plazo.

Objetivo Estratégico 2.3: Definir y fomentar los valores y principios éticos requeridos de cada funcionario y/o contratista para desarrollar una cultura de calidad, compromiso y transparencia.

Objetivo Estratégico 2.4: Definir los parámetros y métricas requeridos para desarrollar una organización orientada al profesionalismo, eficiencia y desempeño.

Objetivo Estratégico 2.5: Diseñar una organización dinámica, flexible y ágil que facilite la implementación de medidas dirigidas a fomentar la innovación y mejora continua.

Meta Estratégica 3: Implementar la política institucional contenida en la Ley Núm. 161 de 1 de diciembre de 2009, según enmendada, y desarrollar los reglamentos y normas necesarias para dicha implementación.

Objetivo Estratégico 3.1: Asegurar que los servicios que brindan los integrantes del nuevo sistema de permisos estén a tono y alineados con la intención legislativa plasmada en la Ley Núm. 161.

Objetivo Estratégico 3.2: Implantar la política pública, cumpliendo con los deberes y responsabilidades de la OIGPe según descritos en las leyes y reglamentos aplicables.

Objetivo Estratégico 3.3: Orientar a la ciudadanía y a los profesionales relacionados a la construcción y uso de terrenos en torno a su responsabilidad y consecuencias

de construir, operar un uso sin permiso o realizar cualquier acción en contra de las leyes y reglamentos aplicables.

Objetivo Estratégico 3.4: Maximizar el uso de los sistemas de información para manejar efectivamente los casos dentro de la OIGPe.

Objetivo Estratégico 3.5: Evaluar continuamente las leyes y reglamentos aplicables a la construcción y uso de terrenos en Puerto Rico y recomendar enmiendas con el fin de procurar la mejora continua del sistema de permisos.

Meta Estratégica 4: Posicionar la Oficina del Inspector General de Permisos (OIGPe) como un organismo independiente, imparcial, expedito y con el más alto grado de pericia en la fiscalización de determinaciones finales sobre permisos y uso de terrenos en Puerto Rico.

Objetivo Estratégico 4.1: Brindarle las herramientas necesarias a nuestra fuerza laboral para que la misma pueda rendir un trabajo profesional, con un alto grado de pericia y dentro de los más altos estándares éticos.

Objetivo Estratégico 4.2: Implementar procesos y procedimientos flexibles, ágiles, eficientes y efectivos a tono con la intención legislativa de la Ley Núm. 161 y en virtud de las facultades, deberes y responsabilidades delegadas a la OIGPe en su Ley Orgánica.

Objetivo Estratégico 4.3: Planificar, coordinar y conducir proyectos y estudios para evaluar y recomendar mejoras a la efectividad y eficiencia del trabajo que se realiza en el nuevo sistema de permisos.

Objetivo Estratégico 4.4: Maximizar el esfuerzo de educación a la ciudadanía y a los profesionales relacionados a la construcción y al uso de terrenos para que estén mejor orientados sobre los beneficios y procesos de la OIGPe.

Objetivo Estratégico 4.5: Desarrollar estrategias efectivas de comunicación, dirigidas tanto a nuestro público interno y externo, para divulgar nuestra misión, visión y valores; orientar sobre nuestro rol como agencia independiente y fiscalizadora; así como publicar los hallazgos de nuestras auditorías e investigaciones.

AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

Meta Estratégica 5: Brindar confiabilidad a la ciudadanía sobre los nuevos procesos de evaluación de solicitudes de permisos y otros usos del terreno a través de la implementación de las facultades de investigación, fiscalización y cumplimiento contenidas en la Ley Núm. 161 de 1 de diciembre de 2009, según enmendada.

Objetivo Estratégico 5.1: Investigar el cien por ciento (100%) de las querellas relacionadas a las determinaciones finales de la OIGPe y de los Profesionales e Inspectores Autorizados dentro de los términos establecidos por la Ley Núm. 161.

Objetivo Estratégico 5.2: Fiscalizar el cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada de determinaciones finales de la Oficina de Gerencia de Permisos, de acuerdo a los parámetros de la Ley Núm. 161, para asegurar la

certeza de los procesos y desempeño de la Oficina de Gerencia de Permisos en la evaluación, expedición o denegación de determinaciones finales.

Objetivo Estratégico 5.3: Investigar el cien por ciento (100%) de los referidos de las Entidades Gubernamentales Concernidas, los Municipios y otras agencias del Gobierno por el alegado incumplimiento de disposiciones legales en el otorgamiento de permisos.

Objetivo Estratégico 5.4: Investigar por iniciativa propia todos los asuntos que tengan algún impacto negativo a la seguridad, integridad y/o confiabilidad del sistema de permisos.

Objetivo Estratégico 5.5: Fiscalizar el cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada de determinaciones finales de la Oficina de Gerencia de Permisos en casos radicados bajo la Ley de Certificaciones, a tenor con los requisitos de la Ley Núm. 161, donde se verifique el que los profesionales que certifican estos casos lo hagan de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Objetivo Estratégico 5.6: Asegurar que existan medidas punitivas adecuadas, oportunas y eficaces que propicien el cumplimiento total con las leyes y reglamentos relacionadas a la construcción y uso de terrenos.

Objetivo Estratégico 5.7: Proveer asistencia a la Junta de Planificación en la fiscalización de la administración de las facultades de ordenación territorial transferidas a los municipios.

Objetivo Estratégico 5.8: Verificar que los Gerentes de Permisos y los Representantes de Servicios de la Oficina de Gerencia de Permisos cumplan con los términos establecidos en Ley Núm. 161 y los reglamentos aplicables en el proceso de validar, evaluar, aprobar o denegar una determinación final.

Objetivo Estratégico 5.9: Asegurar que las construcciones se lleven a cabo conforme a las determinaciones finales emitidas para cada obra, a través de la evaluación sistemática de los informes de inspección de obras de construcción radicados en la OIGPe e inspecciones periódicas a dichas obras.

Objetivo Estratégico 5.10: Asegurar que los profesionales de siembra cumplan con todos los requisitos necesarios para las autorizaciones de corte, poda, transplante y siembra emitidas por la OIGPe, a través de inspecciones y auditorías realizadas dentro de los quince (15) días de emitidas dichas autorizaciones.

Objetivo Estratégico 5.11: Minimizar la operación de negocios en violación de los requisitos legales y reglamentarios de permisos en Puerto Rico a través de nuestra participación activa en operativos interagenciales, inspecciones programadas y otras iniciativas de fiscalización.

REGULACIÓN PROFESIONAL

Meta Estratégica 6: Crear un cuerpo altamente capacitado y comprometido de Profesionales e Inspectores Autorizados, dentro de las facultades y responsabilidades definidas en la Ley Núm. 161 de 1 de diciembre de 2009, según enmendada, y los reglamentos adoptados a su amparo.

Objetivo Estratégico 6.1: Establecer y evaluar continuamente los requisitos de currículo y de acreditación general necesarios para capacitar, adiestrar y autorizar a los Profesionales e Inspectores Autorizados

Meta Estratégica 7: Asegurar que los Profesionales e Inspectores Autorizados se adhieran a los más altos estándares éticos y verificar que cumplan con sus responsabilidades a raíz de las facultades delegadas.

Objetivo Estratégico 7.1: Fiscalizar el cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada de determinaciones finales de los Profesionales e Inspectores Autorizados, de acuerdo a los parámetros de la Ley Núm. 161, para asegurar la certeza de los procesos y desempeño de éstos en la evaluación, expedición o denegación de determinaciones finales y certificaciones.

Objetivo Estratégico 7.2: Responder con prontitud y profesionalismo al cien por ciento (100%) de las querellas recibidas relacionadas a las determinaciones finales y certificaciones emitidas por los Profesionales e Inspectores Autorizados.

Meta Estratégica 8: Desarrollar e implementar criterios de calidad, métricas y controles aplicables a los Proveedores Educativos, Proveedores de Examen y Proveedores de Cursos de Educación Continua y velar por el cumplimiento con los mismos.

Objetivo Estratégico 8.1: Desarrollar y aplicar un sistema efectivo de valoración del desempeño de los Proveedores Educativos, Proveedores de Examen y Proveedores de Cursos de Educación Continua, a través evaluaciones internas y auditorías externas, entre otros, según los criterios establecidos reglamentariamente por la OIGPe.

SECRETARÍA Y SERVICIO AL CLIENTE

Meta Estratégica 9: Alcanzar el más alto nivel de satisfacción de nuestros clientes y salvaguardar el acceso a la información, a través de todos nuestros canales de servicio, de acuerdo a las métricas claves establecidas por la gerencia.

Objetivo Estratégico 9.1: Recibir y tramitar con prontitud y eficiencia el cien por ciento (100%) de las querellas sometidas ante la consideración de la OIGPe dentro de los términos establecidos mediante ley o reglamento.

Objetivo Estratégico 9.2: Establecer procesos y procedimientos para la divulgación efectiva y oportuna de toda aquella información relacionada a las actividades que la OIGPe haya realizado durante el proceso de tramitación de las querellas.

Objetivo Estratégico 9.3: Establecer, mantener y publicar los Registros que sean requeridos por Ley o reglamento, tales como el Registro de Profesionales e Inspectores Autorizados, el Registro de Permisos y Determinaciones Finales y el Registro de Rótulos y Rotulistas.

Meta Estratégica 10: Propiciar la colaboración efectiva entre las divisiones y oficinas de la agencia y facilitar el intercambio sistemático de expedientes e información.

Objetivo Estratégico 10.1: Establecer procesos dinámicos, flexibles y eficientes de recopilación de métricas y datos estadísticos, despacho de notificaciones y correspondencia, publicaciones, certificaciones,

emplazamientos y radicaciones judiciales, entre otros, para asegurar la comunicación efectiva dentro de los términos establecidos por ley o reglamento.

Objetivo Estratégico 10.2: Desarrollar procesos efectivos de comunicación entre las Oficinas Regionales y la Oficina Central de la OIGPe con el fin de mantener la uniformidad en los procesos y el intercambio constante de información.

LOGROS DE LA OIGPe DE 2010 A 2012

Los logros, programas especiales, iniciativas y compromisos programáticos fueron aquellos propios al proceso de implementación y comienzo de operación de la Oficina. A continuación presentamos un breve resumen de dichas iniciativas:

▪ Implementación del nuevo sistema de permisos

Durante la fase de implementación del nuevo sistema de permisos bajo el AF2011, 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 lo siguiente:

1. Definir las funciones esenciales de cada puesto requerido para el funcionamiento de la agencia;
2. 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;
3. Dar inicio a la implementación de nuevos procedimientos previamente definidos;
4. Comenzar con la integración de los nuevos sistemas de informática y de tecnología;
5. Coordinar el diseño de las facilidades físicas donde ubicará la nueva agencia a nivel central y regional;
6. Diseñar y definir los procesos, procedimientos y funciones de cada programa operacional;
7. Coordinar de manera efectiva el esfuerzo y la comunicación interna y externa.

▪ Aprobación de nueva reglamentación

El Artículo 19.13 de la Ley Núm. 161, *supra*, dispone que el Director Ejecutivo de la OIGPe 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 los reglamentos siguientes:

- a. **Reglamento Conjunto de Permisos de Obras de Construcción y Usos de Terrenos (Reglamento Conjunto)** – con vigencia del 29 de noviembre de 2010, mediante certificación del Gobernador de conformidad con las disposiciones de la Sección 2.13 de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988 conocida como la “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”, y el cual comenzó a regir de inmediato.
- b. **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, mediante certificación del Gobernador de conformidad con las disposiciones de la Sección 2.13 de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988 conocida como la “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”, y el cual comenzó a regir de inmediato.
- c. **Reglamento para el Cobro de Derechos por Servicios y Multas de la Oficina del Inspector General de Permisos de Puerto Rico** – adoptado por la Orden Administrativa Núm. OA-OIGPE-2011-05 del 7 de febrero de 2010, mediante certificación del Gobernador de conformidad con las disposiciones de la Sección 2.13 de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988 conocida como la “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”, y el cual comenzó a regir de inmediato.

- **Inicio de operación**

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.

- **Logros por área funcional**

Durante los primeros meses de operación, desde el 1 de diciembre de 2010 hasta el 30 de junio de 2011, la OIGPe logró 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 25 de mayo de 2012, como sigue:
 - Proveer oportunamente información relacionada a las actividades de la nueva agencia, incluyendo la aprobación y publicación de Ordenes Administrativas relacionadas a la implantación de varios procesos operacionales de la OIGPe.
 - Brindar orientación a nuestra clientela sobre procesos de tramitación de querellas en forma presencial y en línea a través del internet.
 - Se elaboró un plan para orientar a la ciudadanía en torno a los servicios que ofrece la Oficina del Inspector General de Permisos (OIGPe) y su funcionamiento, así como la difusión de 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 a la operación para sostener la operación en casos en que el sistema no esté disponible.
- Se inició la fiscalización del cumplimiento de las determinaciones finales y permisos otorgados mediante la creación de los respectivos registros de permisos para la OIGPe y los Municipios Autónomos.
- Se diseñó el formulario para emitir multas administrativas y el proceso de cobro de las mismas.
- Se participó en los operativos realizados como parte de los Comités de Sociedad de Ley y Orden, así como el de Hurto de Cobre en varias regiones.

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 permitirá tomar el pulso de la operación para ver si 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 borrador del “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.

- Se preparó el área de trabajo de los empleados con el fin de promover el mejoramiento continuo y el rendimiento de los mismos.
- Se adoptó el Plan de Clasificación y Retribución del Servicio de Confianza de la OIGPe.
- Se elaboró el borrador del plan de Clasificación y Retribución del Servicio de Carrera de la OIGPe y se sometió para la aprobación de ORHELA y OGP.
- Se designaron 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, las iniciativas y prioridades de la OIGPe durante el año fiscal 2011-2012 fueron las siguientes:

- Mudarnos en septiembre de 2011 a las nuevas facilidades que fueron remodeladas en el Piso 15 de la Torre Norte del Centro Gubernamental Roberto Sánchez Vilella;
- Seleccionar la ubicación de las nuevas facilidades de oficinas regionales de la OIGPe;
- Preparar los Reglamentos y normas de comportamiento aplicables al personal de carrera y confianza 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.
- Validar y certificar el procedimiento y las guías para las auditorías programadas conforme lo establece la Ley Núm. 161, supra.
- Acreditar los Proveedores Educativos y Proveedores de Examen para el adiestramiento adecuado de los Profesionales e Inspectores Autorizados.
- Reforzar nuestros procesos y procedimientos para lograr la fiscalización oportuna y eficaz de los procesos de construcción y uso de terrenos en

Puerto Rico.

- Implementar un nuevo sistema, que atiende todo lo relacionado a la programación de querellas (i.e. radicación, validación, ejecución de inspecciones, etc.)
- Implementar el proceso de generación de permisos y certificaciones por los PA's e IA's a través del sistema.
- Ofrecer orientación directa a más de siete mil (7,000) ciudadanos a través de los diferentes servicios provistos por nuestra agencia.
- El 62% de las querellas fueron radicadas por internet, para la comodidad del ciudadano.
- Transformar la tramitación y evaluación de casos a uno digital ("paperless").
- Establecer el proceso de acreditación a PA's e IA's.
- Acreditar cinco (5) Instituciones Educativas y Organizaciones Profesionales como Proveedores Educativos de la Oficina del Inspector General de Permisos, las cuales han capacitado sobre 1,000 candidatos a Profesionales e Inspectores Autorizados.
- Completar el proceso de investigación de las querellas en los términos que establece nuestro reglamento.
- Cumplir con las disposiciones de la Ley 161, para auditar el 20% de las determinaciones finales emitidas por OGP, el 50% de las determinaciones finales emitidas por los PA y el 10% de las certificaciones emitidas por los IA en los primeros tres años.
- Auditar el 25% de planos y documentos certificados bajo la Ley de Certificación anualmente.