

Carmen I. Salgado Rodríguez  
Administradora



## **INFORME DE ESTATUS Y PLANES**

El Plan de Reorganización Núm. 1 de 22 de junio de 2011, conocido como Plan de Reorganización de las Procuradurías, crea el organismo gubernamental, bajo el cual se consolidan todas las facultades, funciones y deberes administrativos de la Oficina del Procurador de la Salud (OPS), la Oficina del Procurador de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad (OPPTE), la Oficina del Procurador de los Veteranos (OPV), y la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos (OPPI) en adelante Administración de las Procuradurías (OAP).

La OAP, está dirigida por un Administrador, designado por el Gobernador y confirmado por el Senado por un término de 5 años. Actualmente ocupa el cargo Carmen I. Salgado-Rodríguez, quien inició funciones en el mes de marzo de 2012. La creación de la OAP propicia la mejor utilización de los recursos gubernamentales limitados, garantizando una mejor coordinación, supervisión, coherencia y efectividad de los esfuerzos de cada Procurador. En la OAP se integran los servicios de las oficinas destinadas a las finanzas, recursos humanos, compras, tecnología de informática, radicación de querellas, trámites y notificaciones y otras que rinden servicios similares en cada Procuraduría.

La oficina tiene la responsabilidad de brindarle sus servicios administrativos a las procuradurías e igualmente, habrá de promover una estructura organizacional que permita a los Procuradores, brindarle a los ciudadanos un servicio eficaz y de excelencia, utilizando sus recursos de forma eficiente e integrada. La base organizacional consiste en dotar a la recién creada agencia con una estructura de recursos, procesos y funciones, que le permita integrar las áreas administrativas de las procuradurías y mejorarlas

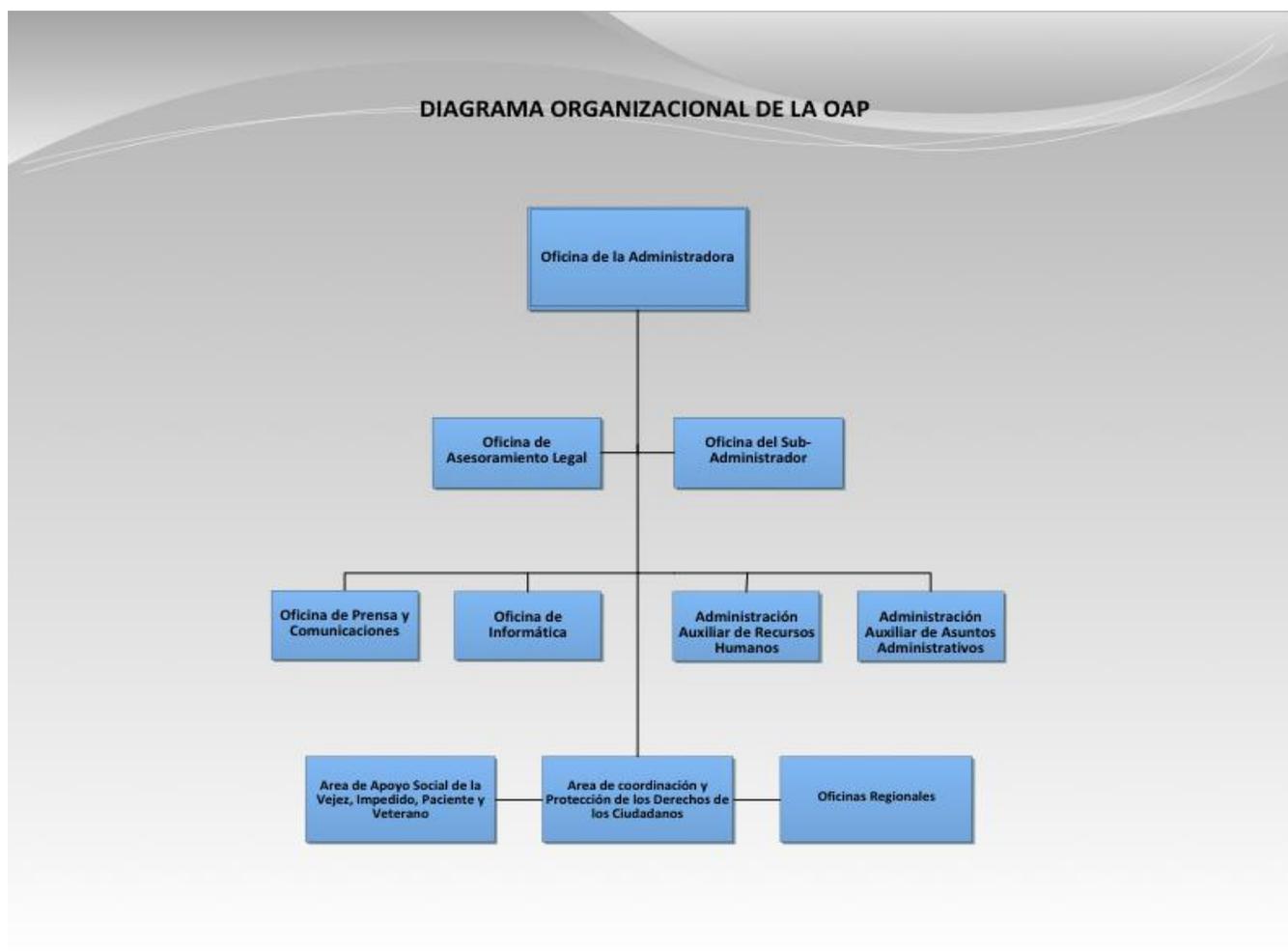
## Misión de la Agencia

Integrar administrativamente las Oficinas de la Procuradurías de la Salud (OPS), de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad (OPPTE), de los Veteranos (OPV), y la de las Personas con Impedimentos (OPPI), en una sola estructura organizacional, que propicie un servicio eficaz y de excelencia, utilizando los recursos humanos y fiscales de forma eficiente e integrada.

## Visión

Eficiencia y efectividad administrativa que permite brindarle a los ciudadanos los servicios de excelencia en las Oficinas de la Procuradurías de la Salud (OPS), de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad (OPPTE), de los Veteranos (OPV), y la de las Personas con Impedimentos (OPPI) brindarle a los ciudadanos.

## Composición



## **Recursos Humanos**

La OAP ha estado conformando su equipo de trabajo para dar cumplimiento al Plan de Reorganización; reclutando recursos humanos y servicios profesionales para la OAP a nivel gerencial que pueda tendrán a su cargo las estructuras administrativas que componen a la OAP. Para realizar estos nombramientos se utilizó el plan de Clasificación y Retribución de la Procuraduría del Veterano (OPV) conforme a autorización concedida por la Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos (OCALARH).

Una vez culmine el periodo de veda electoral vigente se creará un plan de clasificación y retribución para uniformar los puestos que se integran a la OAP de todas las procuradurías u otras dependencias de gobierno y de esta manera estandarizar las funciones de los puestos existentes. A su vez se proveerá a los empleados un trato justo y equitativo acorde a las funciones que desempeñarán en la nueva agencia, con miras a crear un ambiente diverso donde impere la colaboración y el respeto, elementos esenciales para brindar servicios de excelencia y eficacia.

Se estableció como plan para lograr esta meta la contratación de un recurso externo, que pueda preparar el plan de clasificación y retribución e implementarlo en 6 meses posterior al periodo de veda electoral vigente. El mismo se divide en tres fases: 1) Fase Gerencial de Carrera; 2) Unionados de Carrera; y, 3) Personal de Confianza.

Los recursos humanos en la OAP actualmente se componen de la integración de todos aquellos funcionarios de las distintas Procuradurías que su función es centrada en las áreas de administración fijadas por el Plan de Reorganización de Procuradurías a saber: finanzas, recursos humanos, compras, tecnología de informática entre otras. Apoyado en las mejores prácticas de administración, se diseñó un sistema gerencial que permita a los recursos humanos de la agencia, ejecutar sus funciones administrativas definidas en el Plan de Reorganización Núm. 1, a saber: Finanzas, recursos humanos, compras, trámite de radicación de querellas, y otras que sean

similares entre las procuradurías. Este desarrollo ha conllevado la integración de la gestión de recopilación de información, su análisis, monitoreo, y reporte, con el fin primario de tomar decisiones inteligentes e informadas y tener un cumplimiento estricto de las leyes estatales y federales a través de la organización y cada una de las procuradurías.

Para el Desarrollo de Sistemas Gerenciales, Operacionales y de Gestión del Conocimiento se diseñará la arquitectura gerencial para la creación, captura, análisis y distribución del conocimiento, bajo una estratégica de manejo del conocimiento (knowledge management) que permita a la agencia desarrollar ventajas competitivas, eficiencias y efectividad en su gestión ministerial. Se persigue dotar a la agencia con suficiente información disponible para apoyar la toma de decisiones inteligentes e informadas. El desarrollo de un sistema para la creación, captura, análisis, monitoreo y reporte de información y estadísticas de las procuradurías, brindará agilidad, eficiencia, efectividad y calidad de servicio en la gestión de gobierno en la OAP. Este sistema gerencial y operacional a nivel de agencia y en apoyo a las procuradurías, se desarrollará en fases. La primera fase se ejecutará en el próximo año fiscal. Para ello es necesaria la contratación de los recursos necesarios para el análisis, planificación y operación de esta meta y objetivo.

Mantener los procesos de la Oficina de Recursos Humanos eficientes de forma que se faciliten los servicios que ofrece la Agencia. Desarrollar e implantar normas, políticas y procedimiento dirigidos a maximizar el reclutamiento de personal cualificado a tenor con la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004. Identificar y evaluar mecanismos de incentivos formales e informales que fomenten la calidad, eficiencia y productividad en la consecución de los Planes de trabajo en la Agencia. Desarrollar actividades que fomenten la comunicación interna y las relaciones interpersonales entre los empleados de la Agencia. Desarrollo de un sistema de manejo de casos, para obtener mayor agilidad, eficiencia, calidad, rentabilidad y satisfacción en la prestación de servicios.

Mantener actualizada la Hoja de Descripción de Deberes de los componentes de la Oficina de Recursos Humanos. Evaluar los servicios que la Oficina ofrece para hacerlos más eficientes. Evaluar dos veces en el año los procesos internos para mantenerlos ágiles sin duplicidad de esfuerzos. Preparar la reglamentación a

desarrollarse a partir de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004. Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Desarrollar un proceso de selección y reclutamiento interno donde se desarrolle un mecanismo eficiente y objetivo de entrevista de empleo que cumpla con las necesidades del personal de la Agencia. Mantener actualizados todos los formularios correspondientes a la Oficina de Recursos Humanos con el propósito de facilitar los procedimientos de reclutamiento del personal de la Agencia. Mantener Actualizado el sistema de evaluación formal de los empleados a la OAP. Todo empleado deberá ser evaluado una (1) vez al año como mínimo. Establecer un Plan de Adiestramiento para las distintas áreas ocupacionales, donde aseguremos que los empleados completen unos adiestramientos relacionados con las funciones que ejercen. Los empleados deberán haber tomado al menos un (1) adiestramiento anual. Identificar nuevas formas de reconocimiento para los empleos que propendan a que estos se sientan motivados y mantener un programa para tales fines. Se deberá llevar a cabo al menos dos (2) actividades de reconocimiento anuales. Identificar empleados de la Agencia que sirvan como recursos internos para desarrollar actividades. Desarrollar dos (2) actividades de capacitación anuales con los recursos internos de la Agencia. Coordinar la recaudación de donativos para la Campana Benéfica de Empleados Públicos entre el personal de la agencia.

### **Finanzas**

Conscientes de las limitaciones en fondos públicos, identificaremos fondos alternos para subsidiar aquellos proyectos de nueva creación y que nos permita fortalecer y administrar los programas existentes y futuros, con especial énfasis en propuestas competitivas de fondos federales y entidades privadas y en alianzas organizacionales.

Esta en plan de acción el desarrollar una oficina con recursos internos y externos, para identificar y capturar fondos alternos y desarrollar dichas propuestas. Identificar a través de propuestas competitivas y alianzas estratégicas, fondos para desarrollar aquellos proyectos y programas existentes y de nueva creación en las procuradurías y la OAP. Este plan conlleva la necesidad de complementarse con una robusta campaña de relaciones públicas para darnos a conocer ante terceros, en especial con el gobierno federal.

Lograr una administración eficiente de la Agencia, a través de una efectiva organización, control y evaluación de los fondos asignados en beneficios de la OAP de los 78 municipios que componen la Isla. Evaluar los procesos financieros de la Agencia para asegurar su óptima salud financiera, eliminar los sobrantes en proyectos y los recursos subutilizados, además de identificar estrategias de reducción de costos. Proveer al personal de la Oficina de Administración las herramientas necesarias para que realice un trabajo eficaz y eficiente. Revisar las facilidades físicas de las regiones y satélites para garantizar que cumplen con las expectativas de las personas edad avanzada y nuestros empleados.

Registrar todos los fondos federales recibidos, mediante la creación de las cuentas correspondientes en el sistema PRIFAS del Departamento de Hacienda. Distribuir los fondos Título III recibidos a las Agencias de Área mediante la aplicación de la fórmula intra-estatal vigente. Realizar trimestralmente al menos una orientación grupal sobre asuntos fiscales a los Grupos Auspiciadores. Realizar trimestralmente al menos una orientación grupal sobre asuntos fiscales a los Grupos Auspiciadores. Evaluar y aprobar, en base a disponibilidad de fondos, los presupuestos incluidos en las propuestas sometidas por los Grupos Auspiciadores de las Regiones. Realizar ajustes y/o transferencias en las cuentas de la Agencia y Regiones en PRIFAS.

Revisar todos los formatos fiscales anualmente, (análisis de propuestas, notificaciones, informes de gastos) con miras a agilizar los procesos y garantizar su corrección. Se preparan todas las notificaciones de presupuesto otorgadas a los distintos proveedores de servicio. Se prepararan las notificaciones de presupuestos del Nutrition Service Incentive Program (NSIP) según los informes estadísticos a ser provistos por el Área de Evaluación y Seguimiento Programático. Evaluar y someter recomendaciones a todas las solicitudes de transferencias de fondos sometidas por los grupos auspiciadores.

Contabilizar correctamente todas las transacciones en la Agencia, tanto federales como estatales, en un sistema adecuado de manejo de la información, con capacidad de analizar, monitorear y reportar en tablas, gráficas y en la modalidad de “dashboard.” Procesar todas las solicitudes de compras de materiales, equipos y/o servicios conforme a la reglamentación aplicable. Preparar y tramitar todos los informes financieros requeridos por las

agencias estatales y federales. Realizar una auditoría integral anual (“single audit”) por un auditor externo en el tiempo requerido por la reglamentación federal.

Mantenerse al tanto de los informes de intervención e la Oficina del Contralor, así como de los informes de auditorías internas y externas, establece los planes de acción correctiva correspondientes. Se mantendrán actualizado el Registro de la Propiedad y se llevará un inventario físico anual. Preparar un manual de procedimientos internos para cada una de las áreas en la Oficina de Administración. Realizar inventario de documentos activos e inactivos en la Agencia. Decomisar documentos al menos una vez al año, apoyados por un buen sistema de manejo de documentos para asegurar la captura y gestión del conocimiento y en apoyo a las políticas de cumplimiento.

Establecer dos (2) informes financieros internos mensualmente que sean preparados a tiempo con el objetivo de presentar información necesaria para la toma de decisiones. Implementar un sistema de monitoreo continuo de los procesos financieros y fiscales. Asegurar que se realice una coalición con al menos dos (2) meses luego de finalizar cada mes, que cumpla con los requisitos del Gobierno Federal. Establecer plan de ahorro en consumo energético de acuerdo al plan establecido ante la Administración de Asuntos Energéticos.

Establecer al menos semestralmente un taller de capacitación al personal en las siguientes áreas:

- Sistemas de Información
- Reglamentación federal
- Procesos de Contabilidad
- Supervisión
- Desarrollo Profesional
- Cumplimiento
- Cultura organizacional
- Manejo de conflictos
- Requisitos de ley estatal

## **Reglamentación**

A tono con las necesidades de esta nueva agencia, la OAP se encuentra en el proceso de aprobación del reglamento plan de subasta y compra. Ello en atención a lo dispuesto en el Plan de Reorganización que crea la agencia que en lo particular dispone:” La OAP y las Procuradurías estarán excluidas de la aplicación de la Ley Núm. 164 de 23 de julio de 1974, según enmendada, conocida como la “Ley de la Administración de Servicios Generales”. El Administrador deberá, en su lugar, adoptar reglamentación para determinar los procesos correspondientes. A partir de la vigencia de este Plan de Reorganización, tanto a la OAP como a las Procuradurías, no les será de aplicación lo dispuesto en la Ley Núm. 96 de 29 de junio de 1954, según enmendada, conocida como “Ley de Compras y Suministros”. El Administrador deberá, en su lugar, adoptar reglamentación que controle dichos procesos en la OAP y en las Procuradurías.”

En lo relacionado a los distintos servicios administrativos que se integraron a la OAP, se promulgó el 25 de junio de 2012 la Orden Administrativa Num.2012-03 que dispone las Normas Administrativas para la Centralización, Control, Manejo y Coordinación de Procedimientos entre las Procuradurías y la OAP.

Se estarán estructurando y uniformando los procesos en la agencia mediante creación de nuevos reglamentos, incluyendo todo lo relativo a los trámites administrativos y de atención de querellas.

Se están evaluando los reglamentos existentes, con el fin de uniformar procesos en todas las procuradurías y la OAP, así como crear aquellos que sean necesarios para cumplir cabalmente con las obligaciones de ley.

Estudios concluidos, informes, ponencias, presentaciones, proyectos de ley radicados y recomendaciones ejecutivas promovidas. La evaluación de esta meta y objetivo es continua.

El buen funcionamiento de la agencia y en cumplimiento estricto de las leyes estatales y federales, requiere del desarrollo de oficinas, programas, sistemas y procesos, que garanticen la debida protección de los derechos de los ciudadanos. El Plan de Reorganización 1 del 22 de junio de 2011, asigna a la OAP la responsabilidad de las gestiones de radicación de querellas, trámites y notificaciones y otras que rinden servicios similares en cada Procuraduría. En cumplimiento con este mandato, la OAP desarrollará una Secretaría General para los

Trámites de Querellas, bajo el Área de Coordinación y Protección de los Derechos de los Ciudadanos para lo cual se requiere la promulgación de reglamentación. Incluido el desarrollo de la estructura organizacional, administrativa y operacional necesaria para la radicación de querellas, trámites y notificaciones y otras que rinden servicios similares en cada Procuraduría, en estricto cumplimiento con las leyes estatales y federales y los mejores intereses de los constituyentes. Se desarrollará un sistema de manejo de casos y recopilación estadística longitudinal para apoyar la toma de decisiones con alertas, información demográfica, flujo grama de casos, documentos, entre otros.

El desempeño de este objetivo se logrará mediante la recopilación de información y estadísticas sobre los trámites de querellas. Se evaluará recurrentemente y se medirá su desempeño mediante reportes, estadísticas, información de casos, reportes, entre otros.

Asegurar un manejo administrativo eficaz y efectivo que garantice la calidad de vida requerida por las Personas de Edad Avanzada, según lo establece el Plan Estatal sometido y aprobado por el gobierno federal. Actualmente la OAP se encuentra en el proceso de aprobación del Plan Estatal que comenzara a regir e n el año 2014.



