

23 de septiembre de 2021

Hon. José L. Dalmau Santiago
Presidente
Senado de Puerto Rico

Honorable presidente del Senado,

Reciba un cordial saludo de este servidor y del equipo de trabajo que labora en el Servicio de Innovación & Tecnología del Gobierno de Puerto Rico. Nuestra Ley Habilitadora, Ley 75-2019 conocida como la “Ley de la Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS)” el Artículo 11 – Informes, detalla que “La Puerto Rico Innovation and Technology Service preparará y rendirá un informe anual, no más tarde de noventa (90) días luego de concluido cada año fiscal, al gobernador y a la Asamblea Legislativa. Este informe incluirá, sin que constituya una limitación, el estatus y los resultados relativos a los propósitos de esta Ley, y la identificación de obstáculos y recomendaciones para aumentar la eficiencia en la implementación del Plan Estratégico”.

De esta forma le remito el informe detallado de las acciones tomadas por PRITS durante este año fiscal, al igual que el plan de trabajo detallado cónsono con la política pública establecida por el Hon. gobernador Pedro R. Pierluisi.

Como bien sabe, PRITS es una agencia de reciente creación, por lo que está en pleno crecimiento y desarrollo. En estos primeros meses, nos hemos encargado de enderezar el barco e izar las velas necesarias para poder hacer la implementación de nuestra política pública digital, no tan solo en el Gobierno Central sino también en las diferentes entidades gubernamentales.

Hoy día mediante la tecnología, buscamos las herramientas o procesos más eficientes para mejorar nuestra calidad de vida. Es esta filosofía la que da base para la aprobación por parte de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico de la Ley Núm. 75 de 25 de junio de 2019, la cual crea el Puerto Rico Innovation and Technology Service (PRITS). Con el propósito de establecer y promover la política pública sobre la elaboración, manejo, desarrollo, coordinación e integración efectiva de la innovación y de la infraestructura tecnológica e informática del Gobierno de Puerto Rico, así como desarrollar de forma eficiente los proyectos tecnológicos puntuales necesarios para promover la integración de la tecnología en la gestión gubernamental.

Por ende, el Servicio de Innovación y Tecnología del Gobierno de Puerto Rico, o PRITS (por sus siglas en inglés), siendo una agencia de reciente creación, recibió su primera estructura de puestos y presupuesto el pasado mes de septiembre de 2020. Fecha en la que existía una veda electoral que dificultaba el desarrollo y crecimiento de esta nueva agencia gubernamental.

No es hasta el comienzo de la presente administración de gobierno, en enero del 2021, que PRITS obtiene finalmente las herramientas y la capacidad para desarrollarse y lograr implementar los objetivos para la cual fue creada. Por ende, soy el único designado jefe de Agencia en esta administración con la encomienda de comenzar casi “en cero”, al no tener no tan sólo que organizar y estructurar los

SECRETARÍA DEL SENADO
27 SEP 2021 01:03:45

1629
PRESIDENCIA DEL SENADO

RECIBIDO SEP 23 21 PM 4:59

G 2530-1

cimientos de la casa, sino, arrancar directamente a proveer servicios tecnológicos esenciales en medio de una pandemia.

A tales efectos, la función principal que hemos estado implementando desde el día en que fui nombrado al puesto, en colaboración con la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) y la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico (OATRH), ha sido crear la estructura organizacional y laboral de servicio de PRITS, incorporando estrategias exitosas implementadas por Oficinas de Servicio Tecnológico en el Gobierno Federal de los Estados Unidos y en la Unión Europea. Con esto en mente, hemos desarrollado una estructura en PRITS de primer orden contando con las siguientes ocho (8) divisiones operacionales en la Agencia: Oficina Ejecutiva, Administración, Recursos Humanos y Relaciones Laborales, Finanzas, Telecomunicaciones, Servicio, Innovación y Desarrollo, y Asesoramiento Legal. Cada división tiene asignadas sus responsabilidades generales, al igual que específicas, todas al ser implementadas por los diferentes directores asociados e integrantes de cada una.

Por otro lado, y con mucho esfuerzo, logramos los nombramientos de los Principales Oficiales de Tecnología, de Datos y de Seguridad Cibernética de la Agencia, puestos claves en el Plan de Trabajo del PRITS, especialmente con respecto a todos los proyectos tecnológicos asociados a atender el tema de la pandemia en Puerto Rico. Estos nombramientos han sido clave para lograr, por vez primera en la historia del Gobierno de Puerto Rico, la creación de un plan de seguridad cibernética y de datos, en colaboración a entidades federales, FBI y DHS (CISA), que incluye la creación de un Centro de Mando de Seguridad Cibernética (SOC, por sus siglas en inglés). De igual forma, estamos trabajando pruebas de penetración y “table top exercises” en agencias claves, para luego implementar dichos esfuerzos en las demás agencias. Dicho plan y las prácticas continuas nos sitúan en una posición más sólida para salvaguardar la integridad y confidencialidad de los datos del Gobierno y de los puertorriqueños.

Por otro lado, actualmente PRITS cuenta con una plantilla de 38 profesionales; nuestra meta, lograr la contratación de 96 expertos que colaboren en las áreas necesarias. Mediante esta estructura, confiamos poder atender la gran mayoría de las necesidades de apoyo tecnológico que las entidades gubernamentales tengan, al igual que, cumplir con las diferentes responsabilidades que tiene PRITS bajo su Ley Habilitadora. En el Anejo A de esta comunicación encontrará el detalle de la estructura laboral actual de PRITS y nuestros planes de expansión de dicha estructura.

La base principal de la estructura organizacional que hemos creado en PRITS recae en dos (2) conceptos claves que buscan apoyar nuestras metas y propósitos colectivos como Pueblo: colaboración eficiente y tecnología accesible. Estos conceptos son los elementos protagonistas claves en los proyectos que hemos logrado implementar en los pasados nueve (9) meses, y los que ya se encuentran en etapa de desarrollo y lanzamiento, buscando identificar aquellas metas y objetivos colectivos como sociedad a través la colaboración con todos los sectores.

Para este servidor, como director ejecutivo de PRITS y principal ejecutivo de Innovación & Información, las grandes empresas de tecnología como Microsoft, Oracle, Apple, Google y Amazon son importantes y esenciales colaboradores en todos estos procesos. Sin embargo, nuestra atención principal está centrada en todas esas empresas de tecnología locales, con talento boricua.

Estos proyectos que se han desarrollado han sido posibles en gran parte a la colaboración lograda con el mejor talento local de programadores y empresas de tecnología, como lo son Innovatio, Nagnoi, CodeDog Technologies, True North Corporation, EM Systems, Turnos Media y Digheontec, entre muchas otras que le ofrecen servicios al Gobierno de Puerto Rico.

Además, y más importante, nuestra filosofía es buscar crear y desarrollar nuevos programas y plataformas que sean desarrolladas por manos puertorriqueñas, que al final del camino se conviertan en propiedad del Gobierno de Puerto Rico.

Nuestro objetivo es crear una interconexión entre las dependencias gubernamentales, logrando la interoperabilidad de estas. A su vez, eliminaremos las barreras y la burocracia para ofrecer servicios eficientes para toda nuestra gente. Lograremos un ambiente abierto en donde los datos serán compartidos y reduciremos la brecha tecnológica que existe para que los ciudadanos tengan más accesibilidad. El lograr logrando la colaboración e interconexión de toda la información del gobierno, alcanzará de una vez y por todas, la transparencia que por décadas se solicita del Gobierno mientras, recuperamos la confianza de los puertorriqueños en las gestiones gubernamentales.

Por otro lado, para mí es un verdadero honor y placer el compartir con esta Honorable Comisión del Senado de Puerto Rico este Informe detallado sobre los Proyectos Tecnológicos de Impacto que han sido diseñados, programados y muchos de ellos ya lanzados o en etapa de lanzamiento, en colaboración con las diferentes agencias del Gobierno de Puerto Rico, en los pasados nueve (9) meses. A continuación, le menciono algunos de estos proyectos importantes:

Sistema de Identidad Electrónica de Acceso en Línea (IDEAL)

Una de las primeras acciones tomadas por el gobernador de Puerto Rico, Hon. Pedro Pierluisi fue firmar las Órdenes Ejecutivas 2021-07 y 08 el pasado 4 de enero de 2021. Estas Órdenes Ejecutivas declaran política desarrollar la interoperabilidad e interconexión de los sistemas del gobierno y la aceleración del gobierno digital. Ordena además a este servidor y a PRITS a crear una plataforma digital que permita que los distintos componentes del gobierno se comuniquen entre sí y puedan compartir información. Entendemos que esta importante iniciativa tecnológica de interconexión de plataformas entre agencias logrará un gobierno más ágil. A su vez, esto logrará menos duplicidad de servicios, mayor acceso a información y documentación actualizada y datos eficiente, promoviendo servicios gubernamentales más ágiles en beneficio del ciudadano. Pasará a ser cosa del pasado el requerirle a nuestros ciudadanos la presentación de documentos, formularios y certificaciones que están ya en posesión del Gobierno de Puerto Rico. Las primeras ocho (8) agencias que forman parte de esta integración piloto son los Departamentos de Estado, Hacienda, Trabajo, y Transportación y Obras Públicas (DTOP); además del Fondo del Seguro del Estado, la Administración para el Sustento de Menores (ASUME), el Negociado de la Policía y la Administración de Servicios Generales (ASG). Confiamos en que próximamente estaremos anunciando el lanzamiento de esta plataforma para beneficio del todo el pueblo puertorriqueño.

Durante la primera fase, la funcionalidad principal de IDEAL será buscar un ciudadano o empresa para validar su cumplimiento con las certificaciones de las agencias estipuladas. Los usuarios de esta primera fase serán empleados del área Legal y de Recursos Humanos de entidades gubernamentales, al igual que personal que tramite permisos para la Oficina de Gerencia y Permisos. A través de IDEAL, podrán validar cumplimiento y acceder los certificados de las agencias. Además, podrán descargar un certificado de ejecución con el resultado de la validación, al igual que las certificaciones individuales de ser necesario.

La iniciativa del Sistema IDEAL ya está completada en su primera fase, y se encuentra actualmente en la fase de implementación en las primeras Entidades Gubernamentales que gestionan el tema de permisología y trámites del gobierno las cuales son el Departamento de Desarrollo Económico en su Oficina de Gerencia y Permisos, el Departamento de Hacienda, el Departamento de la Familia y el Negociado del Servicio Público, entre otros. Cabe destacar que el plan de trabajo con este y demás proyectos es uno que se realiza en colaboración con personal de PRITS, con el propósito de no entregarle las llaves de un proyecto exclusivamente a una empresa, sino, compartir el desarrollo de este y asegurarnos que haya una transferencia de conocimiento al personal de Gobierno para la continuidad de los trabajos y de los sistemas.

Portal Informativo del Ciudadano (PIC)

El Portal Informativo Ciudadano (PIC) le brinda al ciudadano acceso y visibilidad a la información relacionada a los servicios que el gobierno ofrece. Recaudos, Hospedería, Datos Criminales, Información de Transportación, igual como muchos otros datos, que hoy día ya puede la ciudadanía ver la primera fase en datos.pr.gov. Además, servirá como plataforma informativa con detalles específicos en casos de emergencias, según lo determine el Gobernador de Puerto Rico. El PIC es un sistema vivo que recurrentemente está en actualización y se realizó para mantener un espacio transparente con el ciudadano en cuanto a las informaciones gubernamentales como nos lo delega la Ley 122 de 1 de agosto de 2019 de Datos Abiertos. Es la base de la colaboración entre PRITS y el Instituto de Estadística, para ser los facilitadores del compartir datos de gobierno y crear los estándares y las herramientas para seguir promoviendo la transparencia gubernamental. Las próximas fases del Portal Informativo del Ciudadano se estarán implementando en períodos trimestrales, lanzando la próxima iteración entre finales de noviembre y principios de diciembre.

CESCO Digital

La plataforma de CESCO Digital ha sido uno de los logros más representativos del estado de vanguardia de la innovación en Puerto Rico. Gracias a esta aplicación, nuestra Isla fue la primera jurisdicción en presentar la licencia de conducir de forma virtual con funciones para renovarla y ofrecerle al ciudadano una variedad de servicios sin la necesidad de visitar un CESCO. Mediante CESCO Digital, el ciudadano puede pagar multas de tránsito, renovar su licencia y tener acceso a la información de la licencia de su vehículo. Con el pensamiento de innovación y agilidad que se sostiene en DTOP, hemos logrado implementar un sistema para tomar el examen de Licencia de Aprendizaje de forma virtual, integrando inteligencia artificial y reconocimiento facial, lo que permite mantener un sistema íntegro y seguro para el participante, a la vez que tome el examen desde la facilidad de su casa sin necesidad de presentarse a un CESCO.

Mejoramos la oferta tecnológica que presenta CESCO Digital, donde activamos la funcionalidad del envío de licencias por correo, después de renovada o después de haber realizado un cambio de dirección. De igual forma, implementamos el proceso de traspaso de vehículos de forma digital y pronto activaremos un módulo de reconocimiento de documentos para asistir a la población que al momento no puede renovar su licencia de forma digital. Una vez lanzados estos esfuerzos, la población completa de conductores de vehículos de motor podrá renovar sus licencias de forma digital y recibir su licencia física por correo sin haber pisado una oficina de CESCO. Hoy día, la plataforma de CESCO Digital ha renovado más de 28,000 licencias de conducir y cobrado más de 705,000 multas, llevando a un total de recaudo de unos \$71,500,000 de forma digital. Este proceso digital mediante el uso y la aplicación de la tecnología de dispositivos móviles le ha ahorrado al ciudadano más de 225,000

horas en sus gestiones en el gobierno. Es impresionante imaginar el ahorro de tiempo que podremos lograr una vez implementemos los diferentes proyectos que estamos trabajando.

En la mira para futuras integraciones digitales en el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) se encuentra la agilización del proceso de Marbetes, Peajes, Boletos para “Ferries” y Lanchas, al igual que las rutas y accesos a AMA y Tren Urbano, todo desde un solo canal digital.

VACU ID

Como es de conocimiento, en el mes de agosto lanzamos la credencial de vacunación contra el COVID- 19 llamado VACU ID. Al día de hoy, se han expedido 933,468 VACU IDs a un poco más (1) mes de funcionamiento. Dicho esfuerzo es el resultado de la integración entre el Departamento de Salud, el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) y PRITS. Este tipo de esfuerzo es ejemplo de las soluciones que le podemos brindar al ciudadano cuando integramos dependencias gubernamentales con el objetivo de facilitarle la vida al ciudadano.

El VACU ID fue lanzado mediante la plataforma existente de CESCO Digital. El Gobierno de Puerto Rico ya contaba con una herramienta innovadora de validación de identidad y entendimos propio que la validación de la vacunación contra el COVID-19 se hiciera mediante esta aplicación y con la integración de sus datos. Razón por la cual logramos que se pudiera implementar esta innovadora herramienta en menos de tres (3) semanas.

Primeramente, el sistema de VACU ID atendió a la población registrada en el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP), y en la semana del 11 de septiembre de 2021, lanzamos la segunda fase del VACU ID, la cual permitió acoger el restante de la población vacunada. Específicamente, conseguir la solución para aquellos menores de 16 años ya vacunados que no cuentan con licencia de conducir o identificación oficial en el Departamento de Transportación y Obras Públicas.

Modernización de Agencias

PRITS se encargará de brindarle apoyo y educación tecnológica a todas las agencias del Gobierno de Puerto Rico, así como crear un andamiaje de controles efectivos con relación a la seguridad de sus sistemas de información. Entre sus encomiendas, PRITS fomentará la adopción de las mejores prácticas del sector tecnológico a nivel gubernamental para provocar que todas sus entidades puedan operar de forma virtual. Las circunstancias creadas por la pandemia del COVID-19 han reforzado la necesidad de que nuestro Gobierno sea uno digital, ágil y transparente para el ciudadano. Esta es la única manera de proveer un servicio confiable y consistente en el siglo XXI. El plan de Gobierno Digital comienza por modernizar las agencias y mejorar sus capacidades digitales individualmente logrando interoperabilidad, agilidad, estandarización y transparencia. El efecto final de todas estas acciones será la recuperación de la confianza de la ciudadanía en los servicios que brinda el Gobierno de Puerto Rico. Un aspecto importante por atenderse en este año fiscal es la Digitalización y la Indexación de documentos públicos de las agencias. Actualmente, las diferentes entidades gubernamentales del Gobierno generan una alta cantidad de papel dado que sus procesos así lo requieren. Es política pública de este Gobierno el que todas las dependencias gubernamentales se digitalicen, lo cual no limita a digitalizar e indexar documentos creados, sino, a reevaluar sus procesos para eliminar en su mayoría la generación de papel y transicionar a un ofrecimiento de servicios completamente digital. A tales efectos, se estará trabajando en conjunto con la Legislatura la recomendación de un proyecto de ley que establezca los requerimientos y pasos para lograr este gran avance.

Acciones Administrativas

Nuestro equipo se ha dedicado a reiniciar las labores de PRITS con un nuevo enfoque más abarcador, colocando así sus servicios al alcance de todas las entidades gubernamentales de forma ágil y eficiente. PRITS realizó entrevistas a todo el personal de la agencia para identificar las fortalezas de cada uno, asegurar que los recursos se estén utilizando de la forma más eficaz, y detectar necesidades dentro del personal contratado. El principal hallazgo fue una falta de personal técnico a nivel de programación y desarrollo de software y arquitectura de la nube. Con el fin de ampliar nuestros servicios, estamos modificando la presente estructura organizacional para que se adapte a las necesidades funcionales de PRITS. Continuaremos evaluando y entrevistando personal en las agencias y en la industria hasta reclutar una plantilla que apoye la visión de PRITS de un Gobierno digital, efectivo, eficiente y auto sustentable para de esta manera reducir la dependencia total de contratistas y aumentando la posibilidad de continuidad tecnológica a través de distintas administraciones.

Flujos de Manejo de Servicio “IT Service Management”

Para asegurar que las entidades gubernamentales cuenten precisamente con los recursos tecnológicos que necesitan, PRITS emite recomendaciones y aprobaciones de compras y servicios de tecnología, las cuales se canalizan por su sistema de Servicio (“Help Desk”), junto con cualquier otra solicitud de apoyo técnico que pudieran tener las agencias. Se está trabajando un nuevo flujo que permiten que el “Help Desk” se aproveche plenamente con todas sus capacidades para apoyo técnico mediante un sistema de boletos, alcanzando las capacidades de un sistema robusto de “IT Service Management” (ITSM).

Este enfoque resultará en un canal de soporte que podrá ser aplicable, no sólo a las operaciones de PRITS, sino, a cualquiera de las páginas, aplicaciones e iniciativas digitales que se desarrollen en el Gobierno. Entre sus funciones, el nuevo flujo de manejo de servicio incluirá módulos de autoayuda, canalización automática de recursos, y escalamientos según el nivel de criticidad. Nuestro modelo operativo de ITSM empleará la innovadora estructura de servicios compartidos (“shared services”) utilizada por los más exitosos “startups” de tecnología, en el cual aprovecharemos los recursos humanos en puestos de tecnología de todas las agencias e instrumentalidades del Gobierno. Este modelo nos permitirá fortalecer a las agencias con las herramientas, los estándares, los procesos y el apoyo que necesiten. Particularmente, el modelo de servicios compartidos resuelve algunos de los retos más prominentes en el Gobierno:

- Falta de personal especializado en entidades gubernamentales, creando la falsa expectativa de que el personal de tecnología tenga todas las capacidades requeridas para atender las necesidades técnicas de la agencia (datos, infraestructura, ciberseguridad, etc.).
- Alta dependencia de contratistas de tecnología, la cual aumenta los costos recurrentes con consultores y suplidores, que a su vez cuentan con un conocimiento limitado de los problemas (“pain points”) a resolver.
- Falta de estandarización en la tecnología, los procesos envueltos en el desarrollo y mantenimiento, y en los protocolos técnicos, lo que complica la medida en que PRITS puede asistir y afecta directamente el tiempo de respuesta.

PRITS Academy

Para asegurar que tanto la ciudadanía como los miembros de entidades gubernamentales se beneficien de los esfuerzos y desarrollos de un Gobierno digital, PRITS se encargará de promover su uso y educar

sobre la funcionalidad de estos mediante un esfuerzo denominado PRITS Academy. El currículo de PRITS Academy se está desarrollando para incluir capacitación y adiestramiento profesional aplicable a los Principales Oficiales de Informática (OPI) de todas las agencias, así como al resto de los empleados del Gobierno. Actualmente estamos lanzando el portal de capacitación digital para empleados públicos en apoyo a la Ley de Trabajo a Distancia del Gobierno de Puerto Rico, y complementando esta iniciativa con un portal donde los OPIs podrán acceder a cápsulas informativas y compartir información. El concepto incluye talleres virtuales y vídeos cortos disponibles “on-demand”.

Políticas de Seguridad Cibernética

El área de Ciberseguridad de PRITS tendrá la enorme responsabilidad de establecer los procesos de detección y prevención de incidentes con el fin de proteger las operaciones del Gobierno, así como la información sensible que podría estar envuelta en las mismas. El plan de trabajo de ciberseguridad comienza por la adopción de políticas, estándares, guías y procedimientos ya existentes y probados como mejores prácticas. Con la llegada del Principal Oficial de Seguridad Cibernética, CISO (por sus siglas en inglés), PRITS ha identificado algunos estándares de seguridad y gobernanza, tales como la National Institute of Standards and Technology (NIS1) y el Center for Internet Security Controls v7, a los que las entidades gubernamentales se deben adherir. Estos estándares serán la base sobre la que se desarrollará nuestro Centro de Comando de Ciberseguridad (SOC, por sus siglas en inglés).

Para atender cualquier amenaza a la seguridad de los sistemas tecnológicos del Gobierno, se implementarán los más altos niveles de ciberseguridad, que incluyen:

- Monitoreo – Proveer un mecanismo de detección y respuesta a través de nuestro SOC, sensores de MS-ISAC y “dashboards” centrales que desplieguen el estatus de los sistemas de todas las agencias.
- Mantenimiento – Fortalecer y centralizar medidas de prevención tales como manejo de parchos, manejo de cambios, clasificación de datos y resguardos.
- Prevención de error humano – Adiestrar a todos los usuarios de los sistemas para crear conciencia sobre los hábitos de riesgo más comunes y cómo evitarlos, así como proveer capacitación y certificaciones de ciberseguridad al personal técnico de todas las entidades gubernamentales.

Durante este año, PRITS ha realizado alianzas con diferentes entidades del Orden Público a nivel estatal y federal, además de instituciones enfocadas en aspectos de seguridad cibernética. Entre estas alianzas se encuentran las realizadas con el Federal Bureau of Investigations (FBI), Department of Homeland Security (DHS), Cybersecurity and Infrastructure Agency (CISA) y el Multi State Information Sharing & Analysis Center del Center for Internet Security (MSISAC). Es importante destacar que estas entidades colaboran con PRITS para atender cualquier amenaza a la integridad de la infraestructura digital de Puerto Rico.

Así también, recientemente PRITS estableció un acuerdo con el Departamento de Seguridad Pública (DSP) para utilizar sus facilidades para la construcción del primer Centro de Ciberseguridad en Puerto Rico. Dicho Centro, colaborará con las agencias federales para salvaguardar la infraestructura tecnológica del Gobierno de Puerto Rico.

Sistema de Estrategia de Datos del Gobierno de Puerto Rico

Al comenzar la planificación del sistema IDEAL, descubrimos la necesidad de implementar una estrategia de datos con el fin de alinear los esfuerzos de las agencias en colaboración de Gobierno a Gobierno. PRITS se encuentra elaborando un Sistema de Estrategia de Datos que promoverá el valor de los datos del Gobierno y los dirigirá a cumplir con las disposiciones de la Ley 122 y 141 del 2019. Es una adaptación del Federal Data Strategy, cuyos principios se enfocan en guiar los esfuerzos digitales de las agencias para:

- Construir una cultura de valor en los datos y promover su uso público;
- Establecer gobernanza, manejo y protección de los datos;
- Promover el uso eficiente y apropiado de los datos. El Sistema de Estrategia de Datos delinea una serie de tareas a implementar basadas en el cumplimiento de los principios de la estrategia. El norte es proveer visibilidad correcta, temprana y responsable de las agencias a favor del ciudadano, promoviendo la innovación, transparencia y responsabilidad.

El Sistema de Estrategia de Datos delinea una serie de tareas a implementar basadas en el cumplimiento de los principios de la estrategia. El norte es proveer visibilidad correcta, temprana y responsable de las agencias a favor del ciudadano, promoviendo la innovación, transparencia y responsabilidad.

Data Centers y Consolidación de la Nube

PRITS realizó un listado preliminar de servidores, "data centers" y las condiciones en las que se encontraban. Entre la información recopilada hubo una gran cantidad de servidores expirados o cerca de cumplir su término de vida, recalándonos la realidad de que no podemos depender de los resguardos físicos únicamente. Por esta razón, PRITS implementará una política "cloud-smart", en donde todo dato y sistema activo y cambiante debe existir de forma híbrida tanto en la nube como en servidores físicos.

Reconociendo que la utilización de la nube provee agilidad y escalabilidad a base de su consumo, estaremos empleando criterios de uso funcional para determinar qué debe existir en la nube y qué podría permanecer fuera de la misma, manteniendo así un flujo de trabajo eficiente y controlado entre sistemas. PRITS, además, está tomando medidas de gobernanza de la nube, asignándole recursos específicos a las agencias con el fin de tener visión y un mejor control sobre su consumo.

Estándares de Desarrollo y Diseño

PRITS le provee servicios de desarrollo y mantenimiento de portales web a sobre cincuenta (50) agencias gubernamentales. La responsabilidad sobre estas páginas ofrece una oportunidad de estandarizar procesos alineando las expectativas del usuario final en todos los portales del Gobierno. Para lograrlo, PRITS creó unas Guías de Interfaces y Diseño (GUIDI) para iniciativas e implementaciones técnicas que surjan dentro de las agencias, así como desarrollos que realice cualquier proveedor de servicio para las mismas. Las guías serán aplicables a cualquier dispositivo, y el resultado final será una consistencia en las experiencias e interacciones del usuario con cualquier entidad gubernamental.

Como parte de la implementación de GUIDI, PRITS lanzará un repositorio de plantillas en código y elementos gráficos. Estos recursos estarán a disposición de todas las entidades gubernamentales y sus suplidores para uso único de desarrollos de tecnología del Gobierno de Puerto Rico.

Telecomunicaciones

Como parte del plan para asegurar la continuidad de servicios, PRITS, en conjunto con el Negociado de Telecomunicaciones y AAFAF, está desarrollando un plan de implementación de 5G y banda ancha para beneficio de ciudadanos y empresas a través de toda la Isla. De esta forma, podemos ir de manera paulatina reduciendo la falta de accesibilidad que existe en Puerto Rico, particularmente en el centro de la isla, al igual que en las islas municipio de Vieques y Culebra.

La conexión de 5G y banda ancha en los municipios de Puerto Rico será el primer paso para la implementación de servicios de IoT (“internet of things”). Esta tecnología es la que nos permitirá realizar mediciones inteligentes y predictivas sobre los servicios del Gobierno con los que la ciudadanía interactúa a diario, además de tener el potencial de llevar a cada ciudad al nivel de una ciudad inteligente. Una vez implementada, los datos de utilización de estos recursos ayudarán a todas las entidades gubernamentales y primeros respondedores a tomar decisiones mejor informadas durante situaciones apremiantes y agilizarán la respuesta en casos de emergencia.

De igual forma, PRITS trabaja de la mano con el Negociado de Telecomunicaciones y el Negociado de Manejo de Emergencias y Administración de Desastres para cumplir cabalmente su misión de apoyo a entidades críticas en momentos de emergencia.

Apoyo a Entidades Gubernamentales

Además de todos los esfuerzos antes mencionados, PRITS se ha insertando de forma permanente en las iniciativas de diferentes entidades gubernamentales para garantizar un mejor servicio gubernamental al nivel digital. Algunas de estas iniciativas incluyen, pero no se limitan a:

- DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS (DTOP)
 - Con el continuo trabajo de CESCO Digital, hemos identificado muchas herramientas que se necesitan implementar de forma rápida para mejorar los servicios de los CESCO y proveerle métodos fáciles al ciudadano de renovar sus licencias, marbetes, realizar traspaso, pagar multas y colecturía digital, entre muchas otras.
 - Integración de todos los sistemas de transportación con los de seguridad para crear una red de inteligencia de a través de toda la Isla.

- REGISTRO DEMOGRÁFICO
 - Se ayudó al Departamento de Salud a estabilizar el sistema del Registro Demográfico, el cual le provee a los ciudadanos su certificado de nacimiento y de defunciones
 - Se trabajó junto a Salud para establecer un Data Center para agilizar el proceso de emisión de certificados demográficos que actualmente cuenta con un proceso de cola de más de 15,000 certificados. El mismo está localizado en el Centro de Convenciones.
 - Estamos trabajando en una petición de propuestas para un nuevo sistema de procesamiento para el Registro Demográfico.

- DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR (DACO)
 - Se trabajó junto al equipo de trabajo y un contratista la plataforma de divulgación de medicamentos ordenados por ley. Dicha plataforma no constituyó un gasto al DACO.

- NEGOCIADO DE BOMBEROS
 - o Acordamos en ayudar al Negociado de Bomberos en proveerle (100) tabletas para agilizar el proceso de inspección de negocios y así agilizar la emisión de los permisos.

- DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
 - o A principios de año nos insertamos junto al Departamento de Educación para ayudarlos con el problema de sincronización de datos en la plantilla de empleados, estabilizando el problema que tenían como lo son tiempo y asistencia.

- DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS (DTRH)
 - o Ayudamos a mejorar las relaciones entre el DTRH y Evertec para encontrar soluciones inmediatas a los sistemas de desempleo y poder proveerle de forma ágil los beneficios a los ciudadanos afectados por la pandemia.
 - o De igual forma asistimos al DTRH a trabajar el “Request for Proposal” (RFP, por sus siglas en inglés) para agilizar la creación de un nuevo sistema de desempleo necesario para mantenerse al día con la ola tecnológica.

- DEPARTAMENTO DE SALUD
 - o Dado el asunto de la Pandemia y la Vacunación nos insertamos directamente en el Departamento de Salud para agilizar y estabilizar todo el proceso de Vacunación y reporte de datos
 - o Creamos el VacuCenter en el Centro de Convenciones el cual, al día de hoy, ha actualizado más de 1,000,000 récords médicos de vacunados.
 - o Establecimos los pasos para Automatizar el proceso de Vacunación, eliminando por completo la necesidad del papel, y dejando en propiedad del Gobierno y el Departamento de Salud una solución permanente de un sistema robusto de Vacunación a largo plazo.
 - o Creamos un sistema de reporte al día de vacunación para que se puedan tomar decisiones importantes con la data real y correcta.

- MUNICIPIOS Y ALCALDES
 - o Brindamos apoyo tecnológico a municipios y alcaldes para proveerles almacenamiento en la nube y licenciamiento, tan necesario especialmente en momentos de emergencias.

De igual manera y además de todo lo mencionado, detallamos otras acciones afirmativas de PRITS:

- Realizamos un acuerdo con la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) para que la misma le diera apoyo a PRITS en todas las labores administrativas, de presupuesto, finanzas, compras y recursos humanos.
- Se han realizado reuniones constantes con jefes de Agencia, Suplidores y hemos entrevistado los diferentes recursos recomendados para liderar los esfuerzos de Informática en las diferentes entidades gubernamentales.
- Trabajamos unos “Standard Operating Procedures” para los diferentes incidentes en las agencias para garantizar la Continuidad de Servicios.
- A finales del mes de enero se completaron los arreglos de la estructura física que quedaban pendiente desde el Huracán María.

- Durante el mes de abril, completamos la última fase del arreglo del Auditorio para que el mismo estuviera disponible para el uso y disfrute de las diferentes entidades gubernamentales que así lo necesiten. Hoy en día las facilidades de PRITS, tanto el estudio como el auditorio, han sido utilizados por el Departamento de la Familia, DTOP, Fortaleza y el Departamento de Salud, entre otros.
- El 23 de abril realizamos el primer “Tech Summit” enfocado en adiestrar, brindar apoyo e información a los Principales Oficiales de Informática de las entidades gubernamentales. Los temas discutidos se centraron en seguridad cibernética, datos y planes futuros, entre otros.
- En el mes de abril, lanzamos la primera campaña de “Security Awareness” la cual se refresca cada dos (2) semanas y es enviada a todos los Principales Oficiales de Informática de las entidades gubernamentales.
- En el 2018 se realizó un RFP enfocado en mejorar la red interagencial del Gobierno de Puerto Rico; este había sido impugnado y estaba en un estado neutro en el Tribunal Supremo esperando resolución. Después de investigación y análisis, decidimos en conjunto con Administración de Servicios Generales (ASG) petitionar la cancelación de este para lograr los esfuerzos y relanzar un nuevo RFP enfocado en las necesidades actuales del Gobierno. Nos encontramos en pleno desarrollo de dicho RFP, a ser entregado a la ASG y ser publicado de inmediato con la meta de tener las contrataciones listas para implementación el 2 de enero de 2022.
- Se comenzaron a ejecutar los “CIO Sessions”, donde nos reunimos durante todo el día con un selecto grupo cambiante de OPIs para enfocar las necesidades de cada agencia y asegurar que los servicios de centralización (como IDEAL) fluyan y se implementen de la mejor manera. Integramos en estos “CIO Sessions” conversaciones sobre seguridad cibernética e infraestructura de telecomunicaciones.
- Se migró y se estabilizaron los cincuenta y cuatro (54) portales del Gobierno de Puerto Rico residentes en PRITS que por años mostraban problemas y vulnerabilidades que provocaban el cese temporero de servicios digitales del gobierno.
- Paralelo a los diferentes esfuerzos se está trabajando en proyectos importantes de Centralización, como lo son el “ERP” (Sistema de Finanzas Integrado), el Sistema de Manejo de Casos, la consolidación de datos y data servers, Human Capital Management, Tiempo & Asistencia, Sistema de Trámites, Sistema de Propiedades y Sistema de Geolocalización de Datos del Gobierno de Puerto Rico.
- Nos reunimos de forma recurrente con diferentes agencias claves en implantar la política pública digital, como lo son OGP, DTOP, Dpto. de Salud, Hacienda y Dpto. de la Familia.
- Estamos desarrollando, junto a OGP, un plan de trabajo de consolidación de presupuesto de tecnología para mejor uso y mejor eficiencia gubernamental. Estos esfuerzos de consolidación redundarán en ahorros millonarios al erario.
- Se implantaron diferentes herramientas de Gobernanza Digital para tener una visibilidad completa al uso del licenciamiento y del consumo de nube en las entidades gubernamentales.
- Se publicaron 3 Órdenes Administrativas enfocadas en las Guías de Contratación y Compras Tecnológicas, Nombramientos de Oficiales de Información y para reportar el progreso de los planes estratégicos de cada agencia para la implementación de la política de gobierno digital.

- Nos insertamos en ayudar a la Comisión Estatal de Elecciones para robustecer el sistema de resultados electorales y estamos trabajando un plan de acción para digitalizar y agilizar todo el proceso electoral, desde la impresión de papeletas hasta la divulgación de resultados.

Los planes de PRITS a largo plazo incluyen proyectos ambiciosos, que rendirán frutos por muchos años después de sus comienzos. Estos incluyen:

- Sistemas de seguridad que integren a todos los negociados y unidades envueltos en el manejo de incidentes y emergencias.
- Monitoreo de carreteras y semáforos que hagan uso de sensores y cámaras de seguridad para recopilar estadísticas en tiempo real.
- Un solo sistema de permisos y licencias para agilizar los procesos que impulsan nuestro desarrollo económico.
- Portal único de identificación ciudadana (pr.gov), donde los puertorriqueños podrán acceder toda su documentación y verificar su elegibilidad para programas y beneficios provistos por el Gobierno, así como sus pagos y su estado de cumplimiento con las distintas entidades gubernamentales.
- Agilidad en proceso de entidades gubernamentales provocadas por la estandarización y digitalización de procesos e indexación de documentos. Estos procesos redundarán en ahorros y eficiencias en grandes escalas.

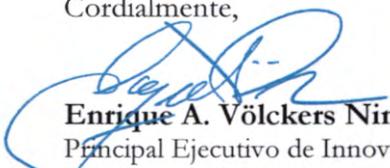
Todos los proyectos de tecnología antes mencionados impactan de forma significativa todos los componentes de servicio primario que el Gobierno de Puerto Rico le brinda a sus ciudadanos.

No ha existido en la historia moderna de Puerto Rico una época donde se lanzarán tantas plataformas tecnológicas de gran impacto, en la forma y manera en la que los ciudadanos interactúan con su Gobierno. La industria de la tecnología ha sido siempre una de las industrias de mayor crecimiento a nivel mundial, provocando importantes avances en nuestros estilos de vida. Mediante la innovación es que hoy día tenemos soluciones y productos que han revolucionado la forma en que realizamos tareas, funciones laborables y educativas, entre otras.

La innovación y tecnología, además de componer una industria de por sí, son las herramientas que mueven y fortalecen las demás industrias; sea la agricultura, la salud, la manufactura, la ciencia, en fin, todas, de una manera u otra, se benefician de procesos innovadores y tecnológicos. Más aun, es imprescindible que esta herramienta se utilice para el bien común y en nuestro caso, que nos debemos a los ciudadanos, debemos implementarla para tener una transparencia gubernamental total donde el ciudadano pueda conocer cada detalle de lo que su Gobierno hace. Todo esto con el fin de recuperar la confianza de nuestra gente, la cual desgraciadamente se ha visto afectada por décadas.

Es nuestro interés y objetivo en PRITS tener una comunicación abierta y directa con ustedes en todo momento. Estamos en la mejor disposición de ustedes, el Senado de Puerto Rico para discutir más en detalle dicho reporte y atender cualquier duda o pregunta que tengan al respecto. Reitero mi agradecimiento, pero por encima de todo, compromiso para lograr, a través de la tecnología, un gobierno eficiente, transparente y que le haga la vida fácil a nuestros constituyentes. Eternamente agradecido por sus atenciones.

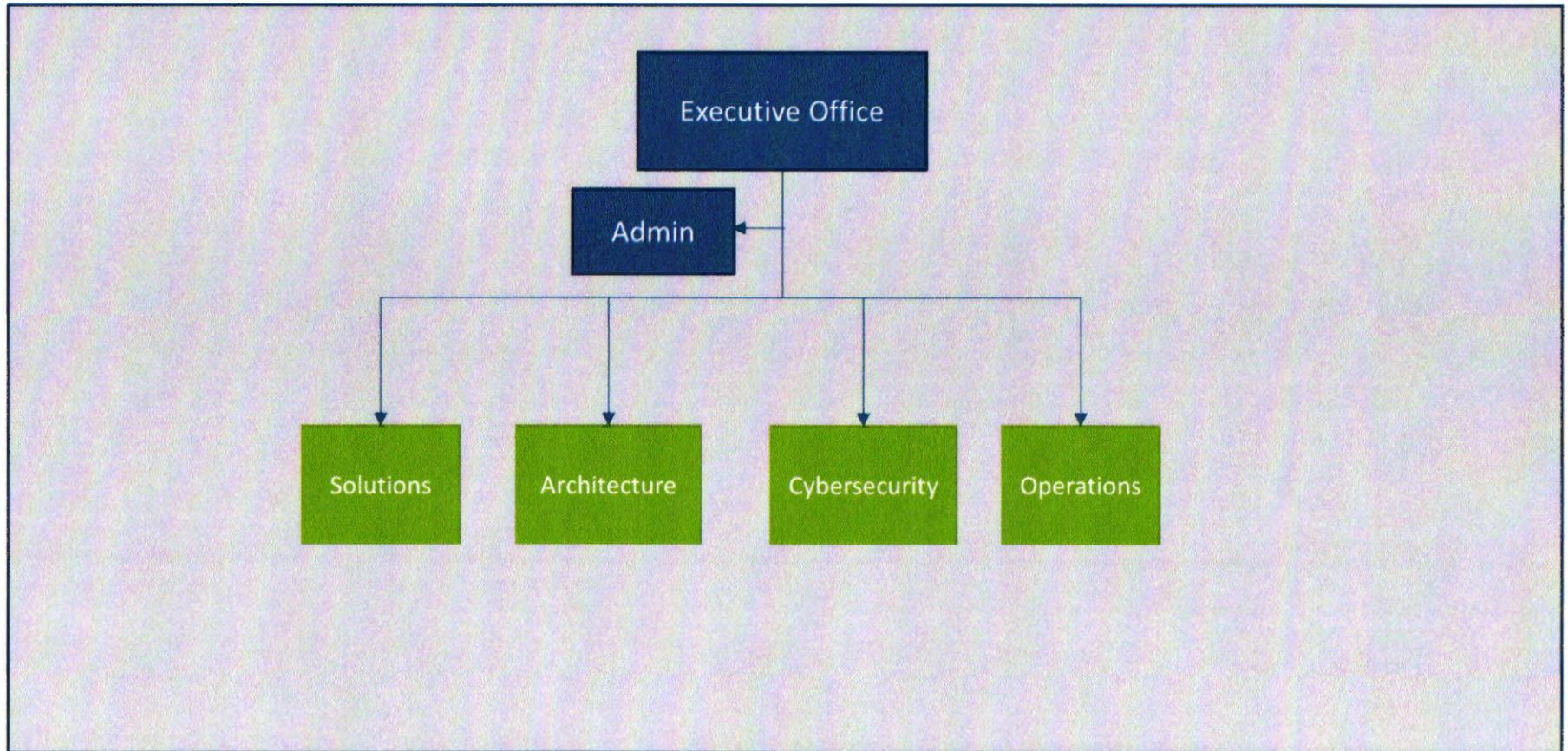
Cordialmente,



Enrique A. Völckers Nin

Principal Ejecutivo de Innovación & Información
Gobierno de Puerto Rico
Director Ejecutivo
Puerto Rico Innovation and Technology Service

Overview of PRITS Functional Structure



Puerto Rico Innovation and Technology Service
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

LEYENDA

- COMPONENTE ESTRATÉGICO
- COMPONENTE ADMINISTRATIVO
- COMPONENTE OPERACIONAL

