



COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN, PROCESAMIENTO Y APELACIÓN

DESCRIPCIÓN

La **Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación (CIPA)** fue creada en 1972 con la Ley Núm. 32 de 22 de mayo de 1972, según enmendada, y se compone de cinco comisionados nombrados por el Gobernador con el consentimiento del Senado de Puerto Rico. Uno de estos Comisionados es a su vez nombrado Presidente por el Gobernador. Cada Comisionado es nombrado por un término de tres años.

CIPA cuenta con el programa ***Investigación de casos de mal uso y abuso de autoridad de los funcionarios públicos y municipales***. A través del cual se atienden las apelaciones interpuestas por los funcionarios públicos cubiertos por esta Ley, así como aquellas apelaciones interpuestas por ciudadanos cuando no estén de acuerdo con la determinación de la autoridad facultada para sancionar.

PRODUCTO

STREAMLINE:
Manejo de Casos

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EFICIENCIA: EL ÉXITO DE CIPA EN LA MODERNIZACIÓN DE SUS PROCESOS JURÍDICOS

SITUACIÓN Y RETOS

La situación que la agencia ha tenido es que año tras año ven que su presupuesto se reduce y la cantidad de personal en la oficina también. Esto se combinó con el hecho de que ellos perdieron dos bases de datos, la primera no pudieron recuperar nada y la segunda tenían acceso limitado y en constante riesgo de que se callera y se perdiera toda la información. El personal reducido y dependencia de hacer todo en papel por las limitaciones tecnológicas puso la Comisión en una situación precaria que afectaba la operación todos los días, algunos de los retos que vivían a diario eran:

- Obtener apoyo y más rapidez al momento de ejecutar las notificaciones y contestar requerimientos de información.
- Todas las querellas se tenían que recibir físicamente en la oficina
- Mantenimiento físico de todos los expedientes

La CIPA tiene un presupuesto estimado de \$489,000 y 4 empleados para toda la operación.

PROCESO

El proceso de implementación fue manejable, hubo mucho intercambio de información, pero todo trascurrió según el plan establecido, no hubo retrasos o mayores complejidades. La implementación se completó en menos de 8 meses.

OTROS SERVICIOS QUE OFRECE CIPA

- Orientación a ciudadanos y a funcionarios cubiertos por la Ley Núm. 32.
- Recibo de querellas y apelaciones.
- Reproducción de Resoluciones, mociones, reglamentos y otros documentos relacionados a los casos presentados en la Agencia.
- Presentación de charlas a cadetes y policías en las academias o municipios.
- Notificación de Resoluciones y documentos relacionados a querellas o apelaciones

RESULTADO

Luego de la implementación, CIPA logró habilitar a los querellantes y los representantes legales a presentar querellas, documentación, mociones y otros en línea. Proveeyendo una ventana de 24/7 a los querellantes para comenzar un proceso, además de la flexibilidad a los querellantes de ejecutar acciones a través de todo el proceso, desde cualquier lugar sin la dependencia de ir a la oficina.

Para el equipo de la Comisión, esto representa eficiencia al momento de presentar la querella porque disminuye el “data entry”. El querellante comienza el proceso desde un portal de auto servicio en línea y ahí se le solicita toda la información y documentación necesaria, otro beneficio para nuestro equipo ya que ninguna querella llega con documentación incompleta.

A pesar de que se visualiza llegar a un punto en el que se elimine por completo los expedientes físicos, al momento la ley pide que sean conservados.

Hubo dos factores determinante para escoger a Granicus:

- Granicus demostró experiencia con soluciones que manejan procesos adjudicativos en el Gobierno de Puerto Rico, conocían las leyes y reglamentos asociados a los procesos.
- El modelo de negocio se ajustó a los fondos disponibles y permitió asegurar siete (7) años continuos de servicio.

CONOCE MÁS SOBRE CIPA

La Ley Núm. 32 no solo establece el derecho apelativo ante CIPA del funcionario con capacidad de arresto, sino que le extiende también al ciudadano el derecho de apelar el castigo impuesto al funcionario o la exoneración de éste, determinados por la autoridad nominadora y con lo cual el ciudadano no está conforme.