

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

16<sup>ta</sup> Asamblea  
Legislativa

2<sup>da</sup> Sesión  
Ordinaria

**SENADO DE PUERTO RICO**

**P. del S. 1175**

1 de octubre de 2009

Presentado por los señores *Rivera Schatz, Torres Torres, Seilhamer Rodríguez;*  
y la señora *Burgos Andújar*

*Referido a las Comisiones de Gobierno; y de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones  
Públicas*

**LEY**

Para crear el “Programa Mi Cliente eres Tu”, a los fines de orientar la prestación de servicios a atender adecuadamente las necesidades del ciudadano, medir continuamente la calidad, rapidez y eficiencia de los servicios prestados y los resultados esperados, a base de los parámetros que se establezcan para tales propósitos; y otros fines relacionados.

**EXPOSICION DE MOTIVOS**

Por años, variados sectores de usuarios de servicios gubernamentales han criticado los servicios que reciben cuando acuden a las agencias gubernamentales y a las corporaciones públicas. Las críticas son variadas, sin embargo, sobresale la inconformidad con la eficiencia y rapidez con que se prestan los servicios.

A todos nos ha tocado quedar atrapado en una extensa fila en una agencia gubernamental. Las oficinas de gobierno, por la naturaleza de los servicios que brindan son visitadas diariamente por una gran cantidad de público. En la fila se puede escuchar a los ciudadanos haciendo expresiones e inclusive brindar sugerencias para aligerar los procesos.

Ante este panorama que hemos arrastrado a través de los años, nos vemos en la necesidad de identificar los errores para corregirlos y lograr el cambio que todos deseamos y necesitamos.

Una manera de identificar los procesos que se tienen que mejorar esta situación es mediante la creación de un programa, a los fines de orientar la prestación de servicios para

atender adecuadamente las necesidades del ciudadano, mientras medimos continuamente la calidad, rapidez y eficiencia de los servicios prestados y los resultados esperados, a base de los parámetros que se establezcan para tales propósitos.

En el caso de la industria privada que brinda servicios al cliente, se acostumbra utilizar recursos que se dedican a visitar el negocio y evaluar los servicios recibidos. Posteriormente le presentan un informe al dueño de la empresa dejándoles saber la calidad del servicio obtenido y otras observaciones que tengan por bien hacer. En los comercios de venta al detal, a esos clientes se les conoce como “cliente misterioso” o “mystery shopper”.

Este tipo de concepto, muy bien podría implementarse en el servicio público para tener una evaluación imparcial de los servicios que se brindan y de la supervisión existente en el área de trabajo. El resultado de dichas evaluaciones se podría considerar tomando acciones de personal a favor o en contra de un empleado. Además, permitiría que se puedan llevar a cabo las acciones administrativas necesarias para lograr la eficiencia que se necesita en el servicio público.

Finalmente debemos señalar que es tiempo de que el servicio público comience a enfocarse en obtener resultados positivos, alcanzar la calidad y productividad necesaria para ofrecer un servicio de excelencia. Es indispensable que, al igual que en la empresa privada, se establezcan parámetros de productividad y que los funcionarios encargados de supervisar, evalúen sobre unos criterios objetivos.

Esta Asamblea Legislativa está comprometida con hacer del servicio público uno más ágil, eficiente y productivo.

#### **DECRETASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:**

1 Artículo 1.-Título

2 Esta Ley se conocerá como “Programa Mi Cliente Eres Tu”.

3 Artículo 2.-Política Pública

4 Será política pública del Gobierno de Puerto Rico ofrecer un servicio de calidad, ágil y  
5 eficiente a todos nuestros ciudadanos. A esos fines, resulta imperativo medir continuamente

1 la calidad, rapidez y eficiencia de los servicios prestados y los resultados esperados, a base de  
2 los parámetros establecidos mediante la creación de este Programa.

3           Artículo 3.- Funcionamiento del Programa

4           Toda agencia o instrumentalidad pública tendrá disponible en las oficinas que brinden  
5 servicio al cliente unos formularios en los que éstos puedan evaluar la calidad del servicio  
6 obtenido y sugerir cambios que se puedan implementar para mejorar el mismo.

7           Dichos formularios se depositarán en un buzón que estará debidamente identificado  
8 con el nombre del programa y la palabra “Sugerencias”. Éste, será colocado en un lugar  
9 visible a todas las personas que acudan a las facilidades públicas a recibir servicios.

10           Se dispone que las recomendaciones hechas por los clientes sean evaluadas por los  
11 representantes autorizados del jefe, secretario o director ejecutivo. Dicha Oficina tomará  
12 conocimiento de lo informado, documentará los resultados y referirá a cada director de  
13 división u oficina para que se implementen cambios dirigidos a corregir fallas y mejorar la  
14 calidad del servicio ofrecido.

15           Artículo 4.- Se ordena a los Jefes, Secretarios y Directores Ejecutivos de las agencias  
16 y corporaciones públicas a realizar un estudio estadístico dentro de los 30 días siguientes a la  
17 aprobación de esta Ley que revele la cantidad de clientes por hora que debe atender cada  
18 servidor público, o que revele el volumen mínimo de trabajo que debe manejar cada  
19 empleado, según sea el caso.

20           Artículo 5.- Se dispone que, a base a los resultados obtenidos en el estudio estadístico  
21 al que hace referencia el Artículo anterior, los Jefes, Secretarios y Directores Ejecutivos de  
22 cada agencia y corporación pública establecerán los parámetros mínimos requeridos para cada  
23 puesto operacional.

1           Artículo 6.- Los Jefes de Agencias, Secretarios, Directores Ejecutivos de las Agencias  
2 y Corporaciones Públicas podrán reconocer aquellos empleados que aumenten su  
3 productividad y eficiencia laboral mediante compensaciones, concesión de días libres o emitir  
4 certificaciones de reconocimiento. A esos efectos cada Jefe de Agencia, Secretario, Director  
5 Ejecutivo de las Agencias y Corporaciones Públicas deberán establecer la reglamentación  
6 necesaria en aras de cumplir los propósitos de esta Ley.

7           Artículo 7.- El Programa establecido en esta Ley estará adscrito a la Oficina del  
8 Procurador del Ciudadano y se autoriza a dicha agencia a adoptar aquella reglamentación que  
9 estime pertinente para cumplir los propósitos de esta Ley.

10          Artículo 8.- Se autoriza a los Jefes, Secretarios y Directores Ejecutivos de agencias y  
11 corporaciones públicas a contratar los servicios profesionales que sean necesarios a los fines  
12 de evaluar los servicios que se proveen.

13          Artículo 9.- Se ordena a los Jefes, Secretarios y Directores Ejecutivos de agencias y  
14 corporaciones públicas a llevar a cabo una campaña de orientación masiva para que las  
15 personas conozcan los propósitos de este Programa.

16          Artículo 10.- Esta Ley comenzará a regir a partir del 1 de julio de 2010.