

# GOBIERNO DE PUERTO RICO

19<sup>na</sup>. Asamblea  
Legislativa

1<sup>ra</sup>. Sesión  
Ordinaria

## SENADO DE PUERTO RICO

### P. del S. 453

2 de junio de 2021

Presentado por el señor Ríos Santiago

*Referido a*

#### LEY

Para crear la “Ley para la Gestión de la Calidad Gubernamental de Puerto Rico”; implementar el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público de Puerto Rico y en otras entidades prestadoras de servicios; delegar la función al Departamento de Estado de llevar registro de las empresas acreditadoras en gestión de la calidad que emitan certificados en normas de calidad internacionales en Puerto Rico; enmendar la Ley Núm. 85-2018, según enmendada mejor conocida como “Ley de Reforma Educativa de Puerto Rico”; enmendar la Ley Núm. 81 de 14 de marzo de 1912, según enmendada, conocida como “Ley Orgánica del Departamento de Salud”; enmendar el Plan de Reorganización Núm. 3 de 22 de junio de 1994; enmendar Ley Núm. 205-2004, según enmendada, mejor conocida como “Ley Orgánica del Departamento de Justicia”; y para otros fines relacionados.

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La falta de implementación de un sistema de gestión de calidad en el Gobierno de Puerto Rico dificulta la gestión pública y rendición de cuentas. El sistema de gestión de calidad, el cual es una herramienta de carácter universal aplicable a todas las entidades públicas, sirve para mejorar la calidad del desempeño institucional y fortalecer los servicios ofrecidos a la población. Este sistema gestiona y enfoca los esfuerzos de las entidades basándose en: el enfoque de procesos, la mejora continua, la gestión del riesgo y la satisfacción del cliente interno y externo. En otras palabras, es un

sistema que garantiza, a través de la estructuración de procesos, el cumplimiento de funciones por parte de cada funcionario para que la institución gubernamental lleve a cabo sus funciones, compromisos legales, reglamentarios y propios de la entidad.

La Norma Internacional ISO 9000, Sistema de gestión de la calidad, es la norma que será aplicada en las agencias e instituciones gubernamentales acogidas en la presente Ley para garantizar la uniformidad entre instituciones; Norma establecida y preparada por la ISO, Organización Internacional de Normalización. Este modelo internacional por excelencia, es escogido por su prestigio, reconocimiento y alcance a nivel mundial, pero sobre todo en el hemisferio. La Norma ISO 9000 es la que permite seleccionar un modelo de aseguramiento de la calidad, Norma que engloba las ISO 9001, ISO 9002 y ISO 9003.

Entre los beneficios para una organización al implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional está:

- Conseguir y mantener la calidad del producto o servicio: la capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Satisfacer las necesidades del cliente y facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- Generar confianza en la propia organización;
- Lograr la confianza de la clientela;
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad específicos.

Además, esta Norma Internacional emplea el enfoque del trabajo en procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. Este enfoque en procesos le permitirá a la entidad gubernamental planificar sus procesos e interacciones, generar la mejora continua, garantizar una rendición de cuentas completa a nivel gubernamental, no incurrir en el desenfoco y

doble uso de recursos, y materializar el trabajo gubernamental en el efectivo desarrollo de Puerto Rico.

Entre las principales problemáticas de Puerto Rico que serán atendidas con la implementación del sistema de gestión de la calidad está la falta de seguimiento de proyectos y entrega de resultados, como ocurre cuando entre la Rama Ejecutiva y Legislativa no se hace trazabilidad de los informes pautados por las Leyes. A consecuencia de esto, obtenemos una segunda problemática como lo es la sobrelegislación, la cual se presenta cada vez que se enfoca y limita el trabajo legislativo para investigar la rendición de cuentas en cada transición de gobierno, o para crear medidas que exijan el cumplimiento de las leyes, entre otros escenarios. La tercera problemática que atiende se presenta en el proceso de transición y empalme de gobierno cada cuatrienio, escenario en el que no hay entrega de la debida medición estratégica para una clara rendición cuentas, ya que actualmente no se cuenta con un sistema de gestión de la calidad que haga seguimiento periódica y continuamente sobre los procesos y funciones.

Todos estos tipos de hallazgos que desaceleran el desarrollo de Puerto Rico implican el doble uso de recursos: financieros, humanos, tecnológicos y del tiempo. Las problemáticas presentadas no son algo exclusivo del escenario de Puerto Rico. Otros países han codificado e implementado el sistema de gestión de la calidad en sus entidades gubernamentales obteniendo excelentes resultados y contrarrestando las problemáticas mencionadas, pues una de las características principales de este sistema es que se estructura identificando y atendiendo las necesidades individuales de cada entidad. Esta Norma de origen británico, la ISO 9000- ISO 9001:2015, ha sido implementada en distintos ministerios y entidades públicas de gobiernos, tales como: Reino Unido, España, México, Perú, Colombia, Paraguay, entre otros. Cabe destacar que es una norma ya implementada y certificada en los principales gremios del sector privado del hemisferio.

Atendiendo algunos de los paradigmas presentes en Puerto Rico acerca de las prácticas de administración pública local, cabe señalar que la implementación del

sistema de gestión de calidad es una herramienta de trabajo y no corresponde a la implementación de otra Junta de Supervisión Fiscal. El objetivo de que en cada agencia haya un director y oficina de calidad es gestionar y dar seguimiento a las metas y funciones de cada cliente interno de la agencia a través de la estructuración de una metodología que dispone de: matriz control, auditorías internas, mejora continua, medidas preventivas y correctivas, la gestión del riesgo, y la trazabilidad en la eficiencia y eficacia de las acciones tomadas; es decir, el director de calidad no está en función de fiscalización partidista o control del director de agencia de la cual hace parte, el director de calidad se encarga de promover el seguimiento de procesos, cumplimiento de metas e implementación de medidas preventivas, acciones de mejora, profesionalización en las prácticas laborales y mejorar el clima organizacional.

Cabe recalcar que quien esté en función de o dirija el departamento de gestión de calidad de la agencia, no trastocará las facultades, alcances ni responsabilidades del jefe de cada agencia; es decir, el secretario o jefe sigue teniendo la función de liderar la agencia y entregar resultados al Gobernador y pueblo de Puerto Rico. Al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en cada agencia, se identifica por cada proceso y servicio un responsable, un director y una ruta escalando al departamento administrativo de la agencia; esta ruta permite identificar donde está el hallazgo sin intervención por parte del departamento de gestión de calidad, haciendo que cada departamento de la agencia se autogestione; pues, el director y equipo parte del departamento del sistema de gestión de calidad de la agencia se encargan de hacer auditorías internas periódicamente para garantizar procesos y servicios de calidad.

Inicialmente la implementación del sistema de gestión de la calidad en Puerto Rico se aplicará en cuatro (4) agencias que se entienden como fundamentales para la función pública y en la cuales también se entiende que es de carácter imperativo que se implemente el sistema de gestión de la calidad. No obstante, este sistema, tendrá que ser implementado en todas las agencias gubernamentales de Puerto Rico tras cumplirse el término de la Implementación Inicial, para que haya la integración y normalización de calidad en la gestión de los servicios y funciones del sector público de la Isla.

El proceso de implementación y aplicación del sistema de gestión de la calidad en las agencias, se verá regido por los términos estipulados de la presente medida. El proceso se sintetiza en que: la agencia contratará una empresa privada que se encargará de implementar y estructurar el Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la agencia; este proceso de implementación orientado por la empresa implicará la designación de un director de calidad y equipo de trabajo por parte del secretario de la agencia, director y equipo que serán empleados de carrera de la agencia para garantizar la preservación del personal capacitado de manera especializada dentro de la agencia; paralelamente, se efectuará la capacitación del director de calidad, equipo de trabajo y cliente interno en el sistema y norma de gestión de la calidad, así mismo, se estructurará el sistema dentro de la institución; y por último se realizará una auditoria por parte de una empresa, casa y/o agencia acreditadora en Gestión de la Calidad para certificar a la agencia gubernamental en la Norma de calidad ISO 9000 - ISO 9001:2015.

Se reconoce que la norma, empresa(s) y agencia(s) acreditadora(s) en la Implementación Inicial no serán necesariamente locales, por lo que, en ánimos de promover la participación del mercado de Puerto Rico en gestión de la calidad, se permitirá una excepción establecida y de aplicabilidad en el Artículo de Implementación General a los requisitos y/o condiciones esbozadas en el Artículo 3.

Por otra parte, el Departamento de Estado de Puerto Rico, como ente gubernamental encargado de llevar Registro de Marcas y Nombres Comerciales y Registro de Corporaciones autorizadas en Puerto Rico, tendrá la nueva función de autorizar y llevar registro de las empresas acreditadoras en gestión de la calidad, para que así los certificados de normas de calidad internacionales emitidos por estas empresas acreditadoras tengan validez en el territorio de Puerto Rico y sea reconocido por el Gobierno como autoridad.

Por todo lo antes expuesto, la Asamblea Legislativa de Puerto Rico presenta esta ley para crear e implementar el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público de Puerto Rico y en otras entidades prestadoras de servicios, delegar la función al Departamento de Estado de llevar registro de las empresas acreditadoras

en gestión de la calidad que emitan certificados en normas de calidad internacionales en Puerto Rico, enmendar las leyes que dispongan la funcionalidad y deberes de los secretarios de las agencias parte de la Implementación Inicial, ejecutar una Implementación General y visibilizar los resultados y progresos de las agencias.

**DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:**

1           Artículo 1. — Título Corto

2           Esta Ley será conocida como “Ley para la Gestión de la Calidad Gubernamental  
3 de Puerto Rico”.

4           Artículo 2- Declaración de Política Pública.

5           Para el Gobierno de Puerto Rico es importante empezar a garantizar la  
6 prestación de servicios de calidad y gestionar el cumplimiento tanto de labores como  
7 responsabilidades de sus funcionarios y agencias. Por ende, el Gobierno de Puerto Rico  
8 reconoce que es de carácter imperativo implementar un sistema de gestión de calidad  
9 en las entidades gubernamentales; por lo que la presente ley entrará en función de:

- 10           (a) Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los  
11 procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y  
12 el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios;
- 13           (b) Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las  
14 peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas;
- 15           (c) Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones  
16 detectadas y de las acciones correctivas adoptadas;

1 (d) Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las  
2 entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados  
3 del sistema;

4 (e) Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por  
5 normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad.

6 La Norma Internacional a implementar se basa en los principios de la gestión de  
7 la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Los principios de la gestión de la calidad son:

- 8 • Enfoque al cliente;
- 9 • Liderazgo;
- 10 • Compromiso de las personas;
- 11 • Enfoque a procesos;
- 12 • Mejora;
- 13 • Toma de decisiones basada en la evidencia;
- 14 • Gestión de las relaciones.

15 Con la implementación del sistema de gestión de la calidad las entidades deben  
16 como mínimo:

17 (a) Identificar cuáles son sus usuarios, destinatarios o beneficiarios de los  
18 servicios que presta o de las funciones que cumple; los proveedores de insumos  
19 para su funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus  
20 empleados y principales funciones;

- 1 (b) Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de  
2 las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o  
3 cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad, y la calidad de los mismos;
- 4 (c) Identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad  
5 que resulten determinantes de la calidad en la función que les ha sido asignada,  
6 su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos  
7 por el Sistema explícitamente en cada entidad;
- 8 (d) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que estos  
9 procesos sean eficaces tanto en su operación como en su control;
- 10 (e) Identificar y diseñar, con la participación de los servidores públicos que  
11 intervienen en cada uno de los procesos y actividades, los puntos de control  
12 sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto  
13 considerable en la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los  
14 usuarios o destinatarios, en las materias y funciones que le competen a cada  
15 entidad;
- 16 (f) Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos  
17 identificados en los literales anteriores, incluyendo todos los puntos de control.  
18 Solo se debe documentar aquello que contribuya a garantizar la calidad del  
19 servicio;
- 20 (g) Ejecutar los procesos propios de cada entidad de acuerdo con los  
21 procedimientos documentados;
- 22 (h) Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de estos procesos;



1 (i) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados  
2 y la mejora continua de estos procesos.

3 Artículo 3.- Se le delega la función al Departamento de Estado de autorizar y  
4 llevar registro de las empresas acreditadoras en gestión de la calidad que emitan  
5 certificados en normas de calidad internacionales en Puerto Rico.

6 Artículo 4.- Implementación Inicial.

7 Se ordena la implementación inmediata del sistema de gestión de calidad en el  
8 Departamento de Educación, Departamento de Salud, Departamento de Hacienda y  
9 Departamento de Justicia. Las agencias del presente Artículo desarrollarán e  
10 implementarán el sistema de calidad y certificarán sus procesos bajo la norma  
11 internacional en materia de calidad, la Norma ISO 9000 – ISO 9001:2015.

12 (a) Se autoriza a las agencias a contratar empresas privadas que se dediquen a  
13 implementar el sistema de gestión de calidad y la Norma ISO 9000 – ISO  
14 9001:2015 en entidades, para que asesore y trabaje en la construcción y  
15 estructuración del Sistema de Gestión de la Calidad de cada agencia. Estas  
16 empresas cumplirán con los siguientes requisitos:

17 (1) Dedicarse al objeto social con más de cinco (5) años de experiencia:  
18 dedicarse a la certificación de entidades gubernamentales con esta  
19 antigüedad.

20 (2) Debe mostrar la idoneidad del personal: el personal asesor y auditor en  
21 calidad deberá tener el peritaje en procesos de calidad enfocados al objeto  
22 de atención de la agencia; por peritaje se refiere a estudios graduados en el

1 sector que está asesorando y/o experiencia de más de tres (3) años  
2 asesorando en auditorías del sector de la agencia. Además de ser  
3 certificados por entidades en calidad reconocidas.

4 (b) Se dispondrá de una empresa acreditadora en gestión de la calidad y en la  
5 Norma ISO 9000 – ISO 9001:2015, que evalúe y certifique el cumplimiento de la  
6 Norma de calidad ISO 9000- ISO 9001:2015, en las cuatro (4) agencias del  
7 presente Artículo. Esta acreditadora deberá cumplir con las siguientes  
8 condiciones:

9 (1) Ser autorizada y estar registrada en el Departamento de Estado de Puerto  
10 Rico.

11 (2) Tener más de ocho (8) años de existencia y dedicarse al tema de  
12 acreditación, con énfasis en acreditación de entidades gubernamentales.

13 (3) Haber acreditado a más de diez (10) agencias gubernamentales; no  
14 necesariamente locales.

15 Artículo 5.- Se añade un nuevo subinciso (65) al inciso (b) al Artículo 2.04 del  
16 Capítulo II de la Ley Núm. 85-2018, según enmendada, para que lea como sigue:

17 “Artículo 2.04. – Deberes y Responsabilidades del Secretario de Educación.

18 a. ...

19 b. El Secretario deberá:

20 1. ...

21 ...

1           65. *Aprobar y articular los esfuerzos institucionales para asegurar la*  
2           *implementación y desarrollo de las políticas de gestión de calidad en el*  
3           *Departamento de Educación. Así mismo, regirá la implementación del sistema*  
4           *según lo estipulado en la ley conocida como "Ley para la gestión de la calidad*  
5           *gubernamental de Puerto Rico."*

6           Artículo 6.- Se añade un artículo Núm. 38 a la Ley Núm. 81 de 14 de marzo de  
7           1912, según enmendada, conocida como "Ley Orgánica del Departamento de Salud",  
8           para que lea como sigue:

9           "Artículo 38. *Implementación del sistema de gestión de la calidad*  
10           *El Secretario tendrá la función de aprobar y articular los esfuerzos institucionales*  
11           *para asegurar la implementación y desarrollo de las políticas de gestión de calidad*  
12           *en el Departamento de Salud. Así mismo, regirá la implementación del sistema*  
13           *según lo estipulado en la ley conocida como "Ley para la gestión de la calidad*  
14           *gubernamental de Puerto Rico."*

15           Artículo 7.- Se añade un inciso (n) al Artículo 3 del Plan de Reorganización Núm.  
16           3 de 22 de junio de 1994, según enmendado, mejor conocido como "Plan de  
17           Reorganización del Departamento de Hacienda, para que diga:

18           "Artículo 3.- *Facultades y funciones del Secretario.*

19           El Secretario de Hacienda tendrá los siguientes poderes, facultades y  
20           funciones:

21           (a) ...

22           ...

1           *(n) Aprobar y articular los esfuerzos institucionales para asegurar la*  
2           *implementación y desarrollo de las políticas de gestión de calidad en el*  
3           *Departamento de Hacienda. Así mismo, regirá la implementación del sistema*  
4           *según lo estipulado en la ley conocida como "Ley para la gestión de la calidad*  
5           *gubernamental de Puerto Rico."*

6           Artículo 8.- Se añade un inciso (bb) al Artículo 18 del Capítulo II de la Ley Núm.  
7           205-2004, según enmendada, mejor conocida como "Ley Orgánica del Departamento de  
8           Justicia", para que lea como sigue:

9           "Artículo 18.- Facultades y deberes adicionales

10           El Secretario, además de los poderes y las facultades conferidas por esta  
11           ley y los que le confiere otras leyes, y los poderes y prerrogativas inherentes al  
12           cargo, tendrá los siguientes, sin que ellos se entienda como una limitación:

13           (a)...

14           ...

15           *(bb) Aprobar y articular los esfuerzos institucionales para asegurar la*  
16           *implementación y desarrollo de las políticas de gestión de calidad en el*  
17           *Departamento de Justicia. Así mismo, regirá la implementación del sistema según*  
18           *lo estipulado en la ley conocida como "Ley para la gestión de la calidad*  
19           *gubernamental de Puerto Rico."*

20           Artículo 9.- Implementación General

21           La presente ley tendrá aplicación general en todas las agencias después de cuatro  
22           (4) años entrada en vigor.

1           Se ordena crear e implementar el sistema de gestión de la calidad en las  
2 entidades del Gobierno de Puerto Rico, como una herramienta de gestión sistemática y  
3 transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de  
4 calidad y satisfacción social en la presentación de los servicios a cargo de las entidades y  
5 agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de  
6 tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque  
7 basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los  
8 usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento  
9 jurídico vigente.

10           Las agencias desarrollarán e implementarán el sistema de calidad y certificarán  
11 sus procesos bajo la norma internacional en materia de calidad, la Norma ISO 9000 -  
12 ISO 9001:2015.

13           La máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de  
14 desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el sistema de gestión de la  
15 calidad que se establezca con lo dispuesto en la presente ley.

16           El proceso de implementación constará de los siguientes pasos y criterios:

17           (a) Se autoriza a las agencias a contratar empresas privadas que se dediquen a  
18 implementar el sistema de gestión de calidad y la Norma ISO 9000 - ISO  
19 9001:2015 en entidades, para que asesore y trabaje en la construcción y  
20 estructuración del Sistema de Gestión de Calidad de cada agencia.

1 (b) Adicionalmente, se dispondrá de una empresa acreditadora avalada, que  
2 evalúe y certifique el cumplimiento de la Norma de calidad ISO 9000- ISO  
3 9001:2015 en las agencias.

4 (c) Tanto las empresas que implementarán el sistema de gestión de la calidad  
5 como las agencias acreditadoras tendrán que cumplir con los requisitos  
6 presentados en el Artículo 4 de la presente ley; a excepción de aquellas que  
7 dispongan con más del 50% del personal con experiencia laboral acreditando en  
8 firmas que cumplan con los requisitos esbozados en el Artículo de  
9 Implementación Inicial.

10 Artículo 10.- En garantía al cumplimiento de la presente ley, una vez la agencia  
11 gubernamental sea certificada, los informes de seguimiento emitidos por la agencia  
12 acreditadora serán de conocimiento público.

13 Artículo 11.- Esta ley entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación.