

GOBIERNO DE PUERTO RICO

20^{ma}. Asamblea
Legislativa

1^{ra}. Sesión
Ordinaria

SENADO DE PUERTO RICO

P. del S. 485

de abril de 2025

Presentado por el señor *Rosa Ramos*

Referido a la Comisión de Gobierno

LEY

Para añadir un nuevo Artículo 11, y reenumerar los actuales artículos del 11 al 21, como los artículos del 12 al 22, respectivamente, en la Ley 8-2017, según enmendada, conocida como “Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico”, a los fines de instituir como la política pública del Gobierno de Puerto Rico, ofrecer un servicio de calidad, ágil y eficiente a todos nuestros ciudadanos, mediante la inclusión de disposiciones específicas dirigidas a lograr la consecución de este objetivo; derogar la Ley 15-2001, según enmendada, la Ley 16-2001, la Ley 33-2008, según enmendada, y la Ley 204-2010; y para otros fines relacionados.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 8-2017, según enmendada, conocida como “Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico”, tiene el propósito de reformar, transformar y hacer más eficiente el Gobierno para mejorar la calidad de los servicios esenciales que se proveen, a un costo mucho menor. Esta legislación atiende y faculta al Gobierno para la adopción de criterios no tradicionales en la prestación de servicios en el sector de gobierno como alternativa a la retención de empleados, a través de la movilidad y una mejor utilización de los recursos en el Gobierno.

Así las cosas, y como parte del rol del Gobierno de Puerto Rico de maximizar la profesionalización y eficiencia del servicio público, mediante el adiestramiento continuo y la superación profesional de sus empleados, de forma que se optimice su productividad y así se le protejan sus derechos propietarios al empleo, esta Ley amplía la oferta de servicios para el desarrollo de módulos de adiestramiento, mediante acuerdos colaborativos con instituciones universitarias públicas y privadas.

Cónsono con esto, se creó un denominado Instituto de Adiestramiento y Profesionalización de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico (IDEA), adscrito a la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico, mediante el cual se ofrecen cursos de capacitación en el área de Servicio al Cliente, proveyéndole a los empleados que trabajan directamente con el público el conocimiento de nuevos mecanismos y destrezas para ofrecer un servicio de calidad y buen trato a la ciudadanía.

No obstante, durante el transcurso de los últimos veinte años, se han aprobado distintas legislaciones dirigidas a mejorar el ofrecimiento de los servicios públicos a la ciudadanía.

Una de estas legislaciones lo es la Ley 15-2001, según enmendada, que dispone que la Rama Ejecutiva reorganizará la forma en que habrán de prestarse los servicios directos a la ciudadanía, estableciendo un Programa de Horario Extendido de Servicio para la atención del público. Por otra parte, tenemos la Ley 16-2001, la cual crea unas llamadas Juntas de Comunidad, con el deber de expresar su sentir y formular recomendaciones para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios gubernamentales; promover entre los ciudadanos el interés de participar activamente en la formulación de recomendaciones sobre los servicios directos que presta la agencia y fiscalizar continuamente su ejecución; propiciar y participar en cualquier iniciativa de la agencia dirigida a evaluar la eficiencia de sus programas; preparar y someter al jefe de la agencia una evaluación del nivel de eficiencia de los programas y servicios que presta; evaluar aquellas propuestas que promueve la agencia para mejorar aquellos

servicios cubiertos y formular recomendaciones; velar por la implantación y cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables a las agencias gubernamentales.

En adición, la Ley 33-2008, según enmendada, establece que la Rama Ejecutiva fortalecerá la forma en que habrán de prestarse los servicios directos a la ciudadanía, estableciendo un “Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público”. Mediante el referido Programa, las agencias, instrumentalidades y corporaciones públicas implantarán y desarrollarán las estrategias y procedimientos ordenados, de forma que puedan monitorear en forma más efectiva la calidad del servicio ofrecido y traducir ello en una base informativa útil para depurar la calidad del servicio provisto al público. Y, como si lo anterior no fuera poco, la Ley 204-2010, provee para que toda agencia o instrumentalidad pública tenga disponible, en las oficinas que brinden servicio al cliente, unos formularios en los que éstos puedan evaluar la calidad del servicio obtenido y sugerir cambios que se puedan implementar para mejorar el mismo.

Dicho lo anterior, entendemos apropiado reevaluar las disposiciones de la antes citadas leyes 15, 16, 33 y 204, toda vez que estas, en general, aunque tienen propósitos similares, riñen en otros aspectos. Por ejemplo, mientras una de estas hace referencia a las agencias gubernamentales regidas por la Ley Núm. 5 de 14 de octubre de 1975 conocida como la “Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico”, otra lo hace a las disposiciones de la Ley 184-2004, ambas leyes derogadas por la Ley 8-2017, según enmendada. Asimismo, mientras una le impone a la Oficina del Procurador del Ciudadano implantar sus disposiciones, otra se lo adjudica a la Oficina Central de Asesoramiento Laboral, la cual ya no existe.

Habida cuenta de que Puerto Rico es una jurisdicción altamente legislada, lo que tiene resultados perjudiciales para la administración pública, ya que dificulta el análisis y la codificación de las leyes y complica el proceso de determinar cuál es el ordenamiento que rige algún tema o actividad, se resuelve derogar la Ley 15-2001, según enmendada, la Ley 16-2001, la Ley 33-2008, según enmendada, y la Ley 204-2010, y consolidar aquellas disposiciones que no riñen entre sí, con las de la Ley 8, antes

citada, la cual tiene como objetivo, reformar, transformar y hacer más eficiente el Gobierno para mejorar la calidad de los servicios esenciales que se proveen.

Con esta medida, armonizamos las disposiciones de varias leyes que persiguen el mismo fin, pero implantando estrategias diferentes.

DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

1 Sección 1.- Se añade un nuevo Artículo 11 en la Ley 8-2017, según enmendada,
2 que leerá como sigue:

3 *“Artículo 11.- Disposiciones relativas a la calidad de los servicios*

4 *Sección 11.1.- Política Pública*

5 *Será política pública del Gobierno de Puerto Rico ofrecer un servicio de calidad, ágil y*
6 *eficiente a todos nuestros ciudadanos. A esos fines, resulta imperativo medir continuamente*
7 *la calidad, rapidez y eficiencia de los servicios prestados y los resultados esperados, a base de*
8 *los parámetros establecidos mediante este Artículo.*

9 *Sección 11.2.- Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público*

10 *1. Las agencias e instrumentalidades públicas implantarán y desarrollarán estrategias y*
11 *procedimientos, de forma que puedan monitorear de forma efectiva la calidad del servicio*
12 *ofrecido a la ciudadanía.*

13 *2. En el descargue de las responsabilidades asignadas a las agencias e instrumentalidades*
14 *públicas, estas tendrán los siguientes deberes y funciones:*

15 *a. Deberán colocar dispositivos o buzones que permitan al ciudadano servido, colocar en*
16 *los mismos sus comentarios, impresiones y observaciones sobre la calidad, y adecuacidad del*
17 *servicio provisto por los funcionarios o empleados de cada organismo público. Dicha*
18 *evaluación podrá incluir el análisis de la información recopilada a través de formularios,*

1 *espacios cibernéticos y cuadros telefónicos para el monitoreo de calidad como elemento a*
2 *considerar en la evaluación del desempeño de dichos empleados. Esto no limitará a los*
3 *componentes de la Rama Ejecutiva a proveer algún otro mecanismo eficaz para que los*
4 *clientes puedan verter sus comentarios.*

5 *b. Proveerán y harán disponible al público atendido, formularios especiales que permitan*
6 *al ciudadano exponer los comentarios y observaciones aludidas en el inciso que antecede.*

7 *c. Instruirán a sus Directores de Recursos Humanos o de Personal, a establecer un*
8 *mecanismo periódico de monitoreo y evaluación de la calidad del servicio provisto, asignando*
9 *personal, especialmente encomendado para tal función y tomando en cuenta los comentarios y*
10 *observaciones recibidas de los ciudadanos.*

11 *d. Proveerán un espacio en las páginas cibernéticas y cuadros telefónicos de la entidad,*
12 *para que el público atendido vierta sus comentarios, observaciones y recomendaciones sobre la*
13 *calidad del servicio ofrecido.*

14 *e. Mantendrán expedientes de las evaluaciones realizadas y los datos obtenidos en virtud*
15 *de esta Sección.*

16 *f. Utilizarán el producto o resultados de la implantación de esta Sección, en la evaluación*
17 *periódica que se haga del personal que labora en la entidad.*

18 *g. Realizarán toda otra acción, medida o iniciativa que sea afín a los propósitos de esta*
19 *Sección.*

20 *3. Será deber de cada Autoridad Nominadora asegurar el cumplimiento de los deberes y*
21 *funciones asignadas en virtud de esta Sección. Las agencias e instrumentalidades públicas*
22 *podrán establecer acuerdos colaborativos entre sí, para implantar las iniciativas de monitoreo*

1 *y mejoramiento del servicio público y la gestión gubernamental de conformidad con los*
2 *propósitos de esta Sección.*

3 4. *La Oficina evaluará, periódicamente, la ejecución de las disposiciones contenidas en*
4 *esta Sección, con el propósito de determinar su efectividad, eficiencia y calidad. Además,*
5 *formulará recomendaciones al Gobernador y a la Asamblea Legislativa, sobre los cambios*
6 *necesarios para fortalecer, mejorar y hacer más eficiente el servicio a los ciudadanos. La*
7 *Oficina le remitirá a las agencias e instrumentalidades públicas, informes de ejecución con*
8 *sus hallazgos y las recomendaciones que resulten de las evaluaciones de sus programas de*
9 *monitoreo, quienes tomarán las acciones necesarias para asegurar la calidad, efectividad y*
10 *eficiencia de los servicios.*

11 5. *Se autoriza y ordena a las agencias e instrumentalidades públicas a adoptar los*
12 *procedimientos y medidas necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones de esta*
13 *Sección.*

14 Sección 11.3.- *Programa de Horario Extendido de Trabajo*

15 1. *Las agencias e instrumentalidades públicas reorganizarán la forma en que habrán de*
16 *prestarse los servicios directos a la ciudadanía, estableciendo un Programa de Horario*
17 *Extendido de Servicio para la atención del público. Disponiéndose, que los empleados*
18 *participantes de este Programa lo harán de forma voluntaria mediante acuerdo firmado a tales*
19 *efectos y se dará preferencia a aquéllos que tengan mayor antigüedad en el servicio público.*

20 2. *Todo ciudadano que acuda a una agencia o instrumentalidad pública en solicitud de*
21 *servicio, por lo menos hasta una hora antes de la hora de cierre de las operaciones al público,*

1 *tendrá derecho a que se le atienda para radicar su solicitud o expresar su planteamiento o*
2 *queja.*

3 *3. Las agencias e instrumentalidades públicas se regirán por las guías que promulgue la*
4 *Oficina en cuanto a la jornada de trabajo, según lo establecido en el Artículo 10 de esta Ley.*
5 *El Programa de Horario Extendido de Servicio se implantará mediante reglamento a tales*
6 *efectos.*

7 *4. En la eventualidad de que las necesidades del servicio requieran que el empleado trabaje*
8 *en exceso de la jornada regular, el tiempo trabajado en exceso será acumulado y disfrutado*
9 *como tiempo compensatorio.*

10 *5. Será deber de cada agencia e instrumentalidad pública asegurar el cumplimiento de los*
11 *horarios y la reglamentación de personal aplicable una vez se implante el Programa de*
12 *Horario Extendido de Servicio.*

13 *6. Las autoridades nominadoras tendrán la obligación de ofrecer a sus empleados, talleres,*
14 *seminarios o cursos en técnica moderna de prestación de servicios y en la aplicación de*
15 *tecnología que les permita prestar los servicios de la manera más eficiente y expedita. A tales*
16 *efectos, la Oficina las brindará a través del Instituto de Adiestramiento y Profesionalización*
17 *de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico.*

18 *7. La Oficina evaluará, periódicamente, la ejecución de las disposiciones contenidas en*
19 *esta Sección, con el propósito de determinar su efectividad, eficiencia y calidad. Además,*
20 *formulará recomendaciones al Gobernador y a la Asamblea Legislativa, sobre los cambios*
21 *necesarios para fortalecer, mejorar y hacer más eficiente el Programa de Horario Extendido a*
22 *los ciudadanos. La Oficina le remitirá a las agencias e instrumentalidades públicas, informes*

1 *de ejecución con sus hallazgos y las recomendaciones que resulten de las evaluaciones de sus*
2 *programas de horario extendido, quienes tomarán las acciones necesarias para asegurar la*
3 *calidad, efectividad y eficiencia del mismo.*

4 *8. Se autoriza y ordena a las agencias e instrumentalidades públicas a adoptar los*
5 *procedimientos y medidas necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones de esta*
6 *Sección."*

7 Sección 2.- Se reenumeran los actuales artículos del 11 al 21 de la Ley 8-2017, según
8 enmendada, como los artículos del 12 al 22, respectivamente.

9 Sección 3.- Se deroga la Ley 15-2001, según enmendada, la Ley 16-2001, la Ley 33-
10 2008, según enmendada, y la Ley 204-2010, así como cualquier otra ley, o parte de
11 ley, que sea incompatible con ésta.

12 Sección 4.- Las disposiciones de esta Ley prevalecerán sobre cualquier otra
13 disposición de ley que no estuviere en armonía con lo aquí establecido.

14 Sección 5.- Si cualquier parte de esta Ley fuese declarada nula o inconstitucional
15 por un tribunal de jurisdicción y competencia, este fallo no afectará ni invalidará el
16 resto de la Ley y su efecto quedará limitado al aspecto objeto de dicho dictamen
17 judicial.

18 Sección 6.- Esta Ley entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación.