(P. de la C. 2627)

LEY # 33
Aprobada el 2 de abril de 2008.

Para establecer el "Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público", en cada agencia, instrumentalidad o corporación pública que brinde servicios directos a la población, definir responsabilidades de los organismos públicos, y para otros fines relacionados.

EXPOSICION DE MOTIVOS

El gobierno de Puerto Rico ha realizado, por vía de legislación o reglamentación, esfuerzos amplios por hacer más eficiente y completo el servicio público que se ofrece a la ciudadanía.

En ese esfuerzo incesante por mejorar el servicio del Estado a los ciudadanos, se destaca una visión cada vez más aceptada de tratar el público servido por el gobierno como un consumidor de servicios que merece una atención eficiente, responsable y esmerada. Y en esa dirección, muchos gobiernos han establecido iniciativas para acercar la eficiencia del servicio público a la eficiencia del sector privado en el diseño del componente de servicio al cliente al que tantos recursos y estrategias dedica el sector empresarial.

De ahí que esta Asamblea Legislativa considere necesario y conveniente establecer un "Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público", de forma que los organismos públicos desarrollen e implanten procedimientos que permitan conocer la opinión de los ciudadanos sobre la calidad del servicio ofrecido por sus funcionarios y empleados, y así pueda adoptar estrategias para modificar, revisar y eliminar prácticas, políticas o procedimientos que afecten la calidad del servicio ofrecido.

Así las cosas, el Estado puede contar con una herramienta eficaz para depurar la calidad del servicio público y fortalecer la capacidad gubernamental para responder a la necesidad de un servicio público de excelencia.

En virtud de ello, mediante la presente Ley, se establece el "Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público", en cada agencia, instrumentalidad o corporación pública que brinde servicios directos a la población, definir responsabilidades de los organismos públicos, y para otros fines relacionados.

DECRETASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

Artículo 1.-La Rama Ejecutiva del Estado Libre Asociado de Puerto Rico 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 en la presente Ley, 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.

Artículo 2.-En el descargue de las responsabilidades asignadas bajo esta Ley, los componentes de la Rama Ejecutiva tendrán los siguientes deberes y funciones:

a) Deberán colocar dispositivos o buzones que permitan al ciudadano servido, colocar en los mismos sus comentarios, impresiones y observaciones sobre la calidad, y adecuacidad del servicio provisto por los funcionarios o empleados de cada organismo público. Dicha evaluación podrá incluir el análisis de la información recopilada a través de formularios, espacios cibernéticos y cuadros telefónicos para el monitoreo de calidad como elemento a considerar en la evaluación del desempeño de dichos empleados. Esto no limitará a los componentes de la Rama Ejecutiva a proveer algún otro mecanismo eficaz para que los clientes puedan vertir sus comentarios.

b) Proveerán y harán disponible al público atendido, formularios especiales que permitan al ciudadano exponer los comentarios y observaciones aludidas en el inciso anterior.

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

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

e) Mantendrán expedientes de las evaluaciones realizadas y los datos obtenidos en virtud de esta Ley.

f) Utilizarán el producto o resultados de la implantación de la presente Ley, en la evaluación periódica que se haga del personal que labora en la entidad. Las disposiciones de esta Ley serán de aplicación a los Administradores Individuales, según lo dispuesto en la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004.

g) Realizarán toda otra acción, medida o iniciativa que sea afín a los propósitos de esta Ley.

Artículo 3.-Será deber de cada agencia, instrumentalidad o corporación pública asegurar el cumplimiento de los deberes y funciones asignadas bajo la presente Ley, una vez se implante el “Programa de Monitorio de Calidad del Servicio Público”, según contemplado en esta Ley.

Artículo 4.-Así mismo, la Oficina de Gerencia y Presupuesto, evaluará periódicamente el “Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público”, con el propósito de determinar la efectividad, eficiencia y calidad de las medidas adoptadas en virtud del Programa. Además,

formulará recomendaciones al Gobernador y a la Asamblea Legislativa, sobre los cambios necesarios para fortalecer, mejorar y hacer más eficiente el servicio a los ciudadanos. La Oficina de Gerencia y Presupuesto enviará informes preliminares a los jefes de agencia o demás entidades, con los hallazgos y las recomendaciones que resulten de las evaluaciones de sus programas de monitoreo, quienes tomarán las acciones necesarias para asegurar la calidad, efectividad y eficiencia de los servicios. La Oficina de Gerencia y Presupuesto presentará un informe anual, no más tarde del 30 de enero de cada año, al Gobernador y a los Secretarios de la Cámara de Representantes y del Senado de Puerto Rico, en el cual se detallará los resultados derivados del Programa creado bajo esta Ley, las medidas o iniciativas adoptadas por las agencias en virtud de dichos resultados y las recomendaciones y medidas adoptadas por la Oficina de Gerencia y Presupuesto, para fortalecer la calidad del servicio público y hacer más efectivos los mecanismos de monitoreo de calidad en el servicio gubernamental.

Artículo 5.-Se autoriza y ordena a las agencias, instrumentalidades y corporaciones públicas adoptar los procedimientos y medidas necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones de la presente Ley.

Artículo 6.-Esta Ley entrará en vigor a los seis (6) meses después de su aprobación. En ese tiempo los componentes de la Rama Ejecutiva diseñarán el procedimiento adecuado para cumplir cabalmente con los propósitos de esta Ley.

.....
Presidente de la Cámara

.....
Presidente del Senado