

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
PO Box 8476
San Juan, Puerto Rico 00910-8476

15 de junio de 2007

MEMORANDO ESPECIAL NÚM. 16-2007

Jefes de Agencias, Administradores Individuales del Sistema de Recursos Humanos, Jefes de Agencias Excluidas de la Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Alcaldes y Presidentes de Legislaturas Municipales

(FIRMADO)

Marta Vera Ramírez
Directora

**LLAMADO A LA RAZONABLE RESTRICCIÓN DEL USO PERSONAL DE
TELEFONOS CELULARES EN ÁREAS DE SERVICIO DIRECTO DE
AGENCIAS BAJO EL PROGRAMA DE HORARIO EXTENDIDO**

La Ley Núm. 15 de 11 de abril de 2001, enmendada, estableció como política pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico el ofrecer servicios directos a la ciudadanía en horario extendido. Ello, en interés de facilitar el acceso a los servicios gubernamentales a las familias trabajadoras y brindarle atención expedita de una forma más conveniente al pueblo.

En virtud de lo cual, a tenor con la Orden Ejecutiva Núm. 2002-59, se estableció con carácter permanente un **Programa de Horario Extendido de Servicios** para la atención ininterrumpida del público que opera de 7:30am a 7:00pm de lunes a jueves, los viernes de 7:30am a 5:00pm y los sábados de 9:00am a 2:00pm; disponiéndose, el derecho de ser atendida a toda persona que acuda a la respectiva agencia por lo menos, una hora antes de la hora de cierre. Al presente, participan de dicho Programa los centros de servicios designados de los siguientes departamentos y agencias de la Rama Ejecutiva: 1) Departamento de Hacienda; 2) Departamento de Transportación y Obras Públicas; 3) Policía de Puerto Rico; 4) Departamento de Estado; 5)

Administración para el Sustento de Menores; 6) Departamento de Salud a través del Registro Demográfico¹ y 7) Administración de Reglamentos y Permisos.

El *Plan de Desarrollo Económico y Transformación de Gobierno para Puerto Rico* (Plan) incluye entre sus principales estrategias de cambio el transformar la Gestión Pública en una que ofrezca servicios de primera clase a todos los ciudadanos de forma sensible, efectiva, ágil y eficiente. Todo, en interés de brindarle al pueblo los servicios gubernamentales que necesita y merece, correspondiendo a lo que el ciudadano acude a recibir, en tiempo razonable y procurando que cada quien se sienta satisfecho con la calidad de los servicios públicos.

Conscientes de la envergadura de los enunciados del Plan y del expresado compromiso de la Administración Gubernamental con el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios a la ciudadanía, no obstante el reiterado éxito obtenido en la evaluación del funcionamiento del Programa de Horario Extendido de Servicios², me permito extender la más encarecida exhortación a que las agencias participantes de este Programa examinen y en lo necesario, revisen las políticas y directrices de su dependencia en cuanto al uso personal de teléfonos celulares (incluidos “walkmans” y “ipods” si fuere menester) en horas laborables en las áreas u oficinas de servicio directo al público. Esto, para razonablemente prevenir y descartar la eventualidad de interrupciones del servicio, distracciones indebidas o demoras innecesarias en el tiempo de espera del ciudadano cliente, y continuar brindándole trato respetuoso y servicios de excelencia.

Gracias anticipadas por su atención especial a este importante asunto.

c Jorge P. Silva Puras
Secretario de la Gobernación

¹ El Registro Demográfico tiene un horario de 7:30 am a 6:00 pm de lunes a jueves, los viernes de 7:30 am a 5:00 pm y los sábados de 8:30 am a 3:30 pm en sus centros de servicios.

² Según el mas reciente Informe de Evaluación del Programa de Horario Extendido 2006 emitido por la OGP, el 97.4% de la clientela encuestada opinó que su nivel de satisfacción con el Programa de Horario Extendido era excelente o muy bueno.