

INFORME SOBRE EL COSTO FISCAL DEL PROYECTO DEL SENADO 198

Enmienda la Ley Núm. 33-2008, según enmendada, conocida como “Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público”; y la Ley Núm. 107-2020, según enmendada, conocida como “Código Municipal de Puerto Rico”.

PREPARADO POR LA OFICINA DE PRESUPUESTO DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA



COSTO FISCAL ESTIMADO:

El costo de incluir a los municipios entre las entidades púbicas que deben concretar programas de monitoreo de calidad en los servicios ofrecidos:

**No tiene
Impacto Fiscal
(NIF)**

*En el resto de este Informe se podrá encontrar un análisis detallado acerca del costo fiscal del P. del S. 198

CONTENIDOS

I. Resumen Ejecutivo	2
II. Introducción	2
III. Descripción del Proyecto	2
IV. Resultados	6

I. Resumen Ejecutivo

La Oficina de Presupuesto de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico (OPAL) evaluó el costo fiscal del Proyecto del Senado 198 (P. del S. 198)¹, el cual promueve la inclusión de los municipios a las entidades gubernamentales encomendadas a desarrollar programas de monitoreo de calidad en los servicios ofrecidos.

La pieza legislativa no ejerce impacto sobre el Fondo General, toda vez que el cumplimiento de sus disposiciones no requiere de gastos atípicos que menoscaben la capacidad fiscal de los ayuntamientos.

II. Introducción

El Informe 2026-340 de la Oficina de Presupuesto de la Asamblea Legislativa (OPAL) presenta una evaluación sobre el Proyecto del Senado 198 (P. del S. 198)². Mediante enmiendas a los Artículos del 1

al 5 del “Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público”, así como al Artículo 1.010 del “Código Municipal de Puerto Rico”, la medida procura que se añada a los gobiernos municipales al grupo de entidades públicas que deben emplear iniciativas de monitoreo de calidad en los servicios ofertados.

En este Informe se describen las principales disposiciones del Proyecto, un análisis de por qué la medida no representa costo fiscal.

III. Descripción del Proyecto³

El decretarse del P. del S. 198, según el texto de aprobación por el Senado de Puerto Rico, establece lo siguiente:

Sección 1.- Se enmienda el Artículo 1 de la Ley 33-2008, según enmendada, para que lea como sigue:

Favor continuar en la página 3.

¹ La Ley Núm. 1-2023, Ley de Investigación, Análisis y Fiscalización Presupuestaria de Puerto Rico crea la Oficina de Presupuesto de la Asamblea Legislativa (OPAL) adscrita a la Rama Legislativa. Su función primordial es medir el impacto fiscal de cada propuesta legislativa ante la consideración de la Asamblea Legislativa. En virtud del Artículo 2 de la Ley Núm. 1-2023, la OPAL desempeña un rol consultivo para la Asamblea Legislativa. La OPAL no participa de los procesos deliberativos ni de la toma de decisiones sobre los proyectos de ley, resoluciones y demás medidas ante la consideración de ambos cuerpos. La emisión de este Informe no implica un endoso o rechazo a la pieza legislativa aquí evaluada.

² Este documento puede ser citado como – Oficina de Presupuesto de la Asamblea Legislativa. (2026). Informe sobre el Proyecto del Senado 198, el cual propone incluir a los gobiernos municipales entre las agencias públicas que deben desarrollar programas de monitoreo de calidad en los servicios públicos que estos ofrezcan. Disponible en: www.opal.pr.gov.

³ Véase la medida del P. del S. 198, según el texto de aprobación del Senado de Puerto Rico, disponible a través de: https://sutra.oslpr.org/SutraFilesGen/152836/ps0198a-25%202do_.doc.

“Artículo 1.- La Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico, y los municipios fortalecerán 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, corporaciones públicas y municipios 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.”

Sección 2.- Se enmienda el Artículo 2 de la Ley 33-2008, según enmendada, para que lea como sigue:

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

a) *Colocarán dispositivos o buzones que permitan al ciudadano proveer sus comentarios, impresiones y observaciones sobre la calidad, conveniencia y suficiencia del servicio que recibió de los funcionarios o empleados del organismo público en cuestión. La información recopilada a través de formularios, espacios cibernéticos y cuadros telefónicos para el*

monitoreo de calidad se considerará como elemento en la evaluación del desempeño de dichos empleados. Esto no limitará a los componentes de la Rama Ejecutiva ni a los municipios a proveer algún otro mecanismo eficaz para que los clientes puedan verter sus comentarios.

...

c) *Instruirán a sus Directores de Recursos Humanos o de Personal, o a cualquier otro empleado a quien se deleguen estas funciones, a establecer un mecanismo periódico de monitoreo y evaluación de la calidad del servicio provisto y diseñar las medidas correctivas necesarias que tomen en cuenta los comentarios y observaciones de los ciudadanos.*

...

f) *Utilizarán el producto o los resultados de la implantación de la presente Ley en la evaluación periódica que se haga del personal que labora en la entidad.”*

Sección 3.- Se enmienda el Artículo 3 de la Ley 33-2008, según enmendada, para que lea como sigue:

“Artículo 3. — Será deber de cada agencia, instrumentalidad, corporación pública o municipio asegurar el cumplimiento de los deberes y funciones asignadas bajo el “Programa de Monitoreo de Calidad del Servicio

Público”, según contemplado en esta Ley. La Oficina de Gerencia y Presupuesto podrá establecer acuerdos con las agencias, instrumentalidades, corporaciones públicas y municipios para las iniciativas de monitoreo y mejoramiento del servicio público y la gestión gubernamental de conformidad con los propósitos de esta Ley. La Oficina de Gerencia y Presupuesto podrá crear un Fondo Especial para los propósitos que por convenio escrito acuerde, con las agencias, instrumentalidades, corporaciones públicas y municipios.”

Sección 4.- Se enmienda el Artículo 4 de la Ley 33-2008, según enmendada, para que lea como sigue:

“Artículo 4.- 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. En virtud de lo establecido en el Artículo 3 de la presente Ley, cada municipio usará su discreción para establecer acuerdos colaborativos con la Oficina de Gerencia y Presupuesto y estará sujeto a las evaluaciones y recomendaciones de la mencionada

agencia solo si existe un previo acuerdo. En ausencia de dicho acuerdo, cada municipio será responsable de autoevaluar su ejecutoria y establecer medidas correctivas de acuerdo con el “Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público” que se establece en virtud de esta Ley. La Oficina de Gerencia y Presupuesto enviará informes preliminares a los jefes de agencia, a los directores de las demás entidades y a los alcaldes de municipios con los que se hayan establecido acuerdos colaborativos, 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 o municipios 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. Los municipios que opten por no establecer acuerdos con

la Oficina de Gerencia y Presupuesto presentarán su informe anual bajo los mismos términos y condiciones que se detallan en este Artículo, según lo haría la mencionada agencia si existiera un acuerdo entre ellos.”

Sección 5.- Se enmienda el Artículo 5 de la Ley 33-2008, según enmendada, para que lea como sigue:

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

Sección 6.- Se enmienda el Artículo 1.010 de la Ley 107-2020, según enmendada, para que lea como sigue:

“Artículo 1.010.- Facultades Generales de los Municipios

Corresponde a cada municipio ordenar, reglamentar y resolver cuanto sea necesario o conveniente para atender las necesidades locales y para su mayor prosperidad y desarrollo. Los municipios estarán investidos de las facultades necesarias y convenientes para llevar a cabo las siguientes funciones y actividades:

(a) ...

...

(y) ...

(z) Establecer programas de monitoreo de calidad en el servicio

público, mediante los cuales se implantarán y desarrollarán estrategias y procedimientos ordenados de monitoreo de la calidad de los servicios ofrecidos, conforme lo dispuesto en la Ley 33-2008, según enmendada, conocida como “Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público”. A tales efectos, los municipios deberán colocar dispositivos o buzones que permitan al ciudadano servido proveer sus comentarios, impresiones y observaciones sobre la calidad, conveniencia y suficiencia del servicio que recibió de los funcionarios o empleados municipales; hacer disponible al público atendido, formularios especiales que permitan proveer los comentarios y observaciones aludidas en el inciso anterior; instruir a los directores de Recursos Humanos o a cualquier otro personal que el alcalde le delegue estas funciones a establecer un mecanismo periódico de monitoreo y evaluación de la calidad del servicio provisto, y diseñar las medidas correctivas necesarias que tomen en cuenta los comentarios y observaciones recibidas de los ciudadanos; proveer un espacio en las páginas cibernéticas y cuadros telefónicos, para que el público atendido vierta sus comentarios, observaciones y recomendaciones sobre la calidad del servicio ofrecido; mantener expedientes de las evaluaciones

realizadas y los datos obtenidos; utilizar el producto o los resultados en la evaluación periódica que se haga del personal que labora en el municipio; y realizar toda otra acción, medida o iniciativa que sea afín a los propósitos del programa. A tales fines, los municipios podrán establecer, a su discreción, acuerdos colaborativos con la Oficina de Gerencia y Presupuesto para que esta agencia determine la efectividad, eficiencia y calidad de las medidas adoptadas en virtud del “Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público”; formule recomendaciones sobre los cambios necesarios para fortalecer, mejorar y hacer más eficiente el servicio a los ciudadanos; y rinda el informe anual requerido en la Ley 33-2008, según enmendada, con los hallazgos y recomendaciones. Los municipios que opten por no establecer acuerdos con la Oficina de Gerencia y Presupuesto presentarán su informe anual bajo los mismos términos y condiciones que se detallan en la Ley 33-2008, según enmendada, según lo haría

la Oficina de Gerencia y Presupuesto si existiera un acuerdo entre ellos.”

En síntesis, el P. del S. 198 realiza enmiendas sobre el “Programa de Monitoreo de Calidad en el Servicio Público”, con el propósito de añadir a los municipios en el grupo de entidades públicas que vienen obligadas a establecer iniciativas de monitoreo, respecto al servicio ofrecido. Por otro lado, enmienda el “Código Municipal de Puerto Rico” para atemperarlo con las modificaciones sugeridas.

IV. Resultados⁴

La OPAL prevé que, de ser aprobado, el P. del S. 198 no conllevaría impacto fiscal sobre el Fondo General ni sobre los municipios. La Ley Núm. 33-2008 establece programas de monitoreo relacionados con la calidad del servicio provisto por la Rama Ejecutiva. La inclusión de los gobiernos municipales en dicho programa no representaría una fuente de gastos, toda vez que se anticipa que recoger y analizar el insumo de los ciudadanos ante el servicio recibido no

⁴ Los estimados de costo preparados por la OPAL se basan en la información y los datos disponibles al momento de emitir el Informe. La OPAL evalúa la razonabilidad de los datos e información obtenida de agencias gubernamentales y otras fuentes, pero no asume responsabilidad por cambios o variaciones que puedan tener los mismos.

Los estimados son cálculos aproximados y descansan en supuestos que pueden variar a través del tiempo. Dichos estimados son preparados en función del deber ministerial de la OPAL, según lo establece la Ley 1 del 3 de enero de 2023 y su única intención es proveer a la Asamblea Legislativa un estimado del costo de las medidas bajo su consideración. Por lo tanto, la OPAL no asume ninguna responsabilidad por un uso no adecuado de la información provista.

debe conllevar erogación adicional de fondos públicos. Es decir, el ejercicio de medición y autoevaluación forma parte de la gestión ordinaria de cualquier entidad que provea servicios a la ciudadanía en general.

Por consiguiente, se estima que la medida no represente costo fiscal marginal para los municipios o para el Fondo General.



Lcdo. Hecrian D. Martínez Martínez
Director Ejecutivo
Oficina de Presupuesto de la Asamblea
Legislativa