

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
MUNICIPIO AUTÓNOMO DE LA CIUDAD CAPITAL
SAN JUAN BAUTISTA**

**P. DE O. NÚM. 27
SERIE 2020-2021**

DE ADMINISTRACIÓN

Presentado por el señor Carlos R. Acevedo Acevedo; la señora Ada Clemente González; el señor Luis A. Crespo Figueroa; las señoras Carmen A. Culpeper Ramírez; Gloria I. Escudero Morales; el señor Diego G. García Cruz; la señora Camille A. García Villafañe; los señores Alberto J. Giménez Cruz; José Hernández Concepción; las señoras Ángela Maurano Debén; Alba Rivera Ramírez; Nitza Suárez Rodríguez; y el señor Ernesto Torres Arroyo

Referido a la Comisión de Gobierno y de lo Jurídico

Fecha de presentación: 10 de marzo de 2021

ORDENANZA

PARA CREAR LA “OFICINA DE SERVICIOS AL CIUDADANO” COMO UNIDAD ADMINISTRATIVA OPERACIONAL ADSCRITA A LA OFICINA DEL ALCALDE DEL MUNICIPIO AUTÓNOMO DE SAN JUAN; ADOPTAR SU REGLAMENTO ORGÁNICO; Y PARA OTROS FINES.

- 1 **POR CUANTO:** El inciso (q) del Artículo 1.010 de la Ley 107-2020, según enmendada, conocida
2 como el “Código Municipal de Puerto Rico”, faculta a los municipios para “[d]iseñar,
3 organizar y desarrollar proyectos, programas y actividades de bienestar general y de
4 servicio público. Crear y establecer las unidades administrativas y organismos que sean
5 necesarios para su operación e implementación”.

1 **POR CUANTO:** Además, el Artículo 2.003 del Código Municipal de Puerto Rico establece que
2 “[l]a organización administrativa de la Rama Ejecutiva de cada municipio responderá a una
3 estructura que le permita atender las funciones y actividades de su competencia, según las
4 necesidades de sus habitantes, la importancia de los servicios públicos a prestarse y la
5 capacidad fiscal del municipio”. En esa dirección, “[l]os Alcaldes están facultados para
6 crear las unidades administrativas que entiendan necesarias mediante ordenanza”.

7 **POR CUANTO:** En la implementación de las antes mencionadas disposiciones del Código
8 Municipal de Puerto Rico, “[l]a organización administrativa de cada municipio, así como
9 las demás funciones especificadas que se asignen a las distintas unidades administrativas
10 y su coordinación, serán reguladas mediante sus respectivos reglamentos orgánicos y
11 funcionales, aprobados por la Legislatura Municipal”.

12 **POR CUANTO:** Actualmente, el Departamento para el Desarrollo Social y Comunitario del
13 Municipio de la Ciudad Capital de San Juan tiene una gama de encomiendas, entre las
14 cuales se encuentra ofrecer una serie de servicios a los ciudadanos que acudan ante dicha
15 dependencia municipal con ciertas necesidades básicas. Este programa, sin embargo, debe
16 ser reforzado y ampliado, en beneficio de todos los sanjuaneros que necesiten de sus
17 servicios.

18 **POR CUANTO:** En aras de establecer una estructura más eficiente, que se ajuste a las necesidades
19 de los sanjuaneros, resulta necesario y conveniente establecer la Oficina de Servicios al
20 Ciudadano como unidad administrativa cuya misión será la atención directa de todo
21 sanjuanero que acuda en busca de asistencia por parte del Municipio de San Juan. De esta
22 manera, se estaría devolviendo un componente esencial al Gobierno Municipal: la ayuda
23 directa al ciudadano que lo necesita.

24 **POR TANTO: ORDÉNASE POR LA LEGISLATURA MUNICIPAL DE SAN JUAN,**
25 **PUERTO RICO:**

1 La Oficina de Servicios al Ciudadano es la unidad administrativa responsable de
2 atender diligentemente a todos aquellos ciudadanos que acudan a la Alcaldía, o sean
3 referidos a la misma. Con ese propósito se le asignan las siguientes funciones:

- 4 1) Recibir en la Alcaldía a todos aquellos ciudadanos que acudan con el propósito
5 de exponer personalmente sus inquietudes o problemáticas al Alcalde.
- 6 2) Resolver con prontitud aquellas problemáticas que estén dentro de las
7 facultades del Director de la Oficina.
- 8 3) Referir y coordinar con las unidades administrativas operacionales
9 correspondientes del Municipio, aquellos reclamos o problemáticas
10 ciudadanas bajo su responsabilidad.
- 11 4) Referir y coordinar con agencias, corporaciones públicas e instrumentalidades
12 del Gobierno de Puerto Rico, aquellos reclamos o problemáticas ciudadanas
13 que sean de sus respectivas competencias, según las leyes y/o reglamentos
14 aplicables.
- 15 5) Dar seguimiento a lo referido para facilitar su solución.
- 16 6) Ofrecer ayudas económicas relacionadas con pagos por concepto de
17 necesidades básicas y emergencias a los residentes del Municipio de San Juan.
18 A tal fin, establecerá guías para la adjudicación de diversas ayudas
19 económicas.
- 20 7) Proveer ayuda económica a jóvenes de escasos recursos económicos residentes
21 en el Municipio de San Juan que cursen estudios a nivel elemental, intermedio
22 o secundario con el propósito de ayudarles a cubrir gastos de transportación,
23 ropa, libros o materiales escolares.
- 24 8) Conceder ayuda económica a estudiantes de escasos recursos que cursan
25 estudios conducentes a obtener un grado asociado, bachillerato, maestría o
26 doctorado.

1 9) Establecer sistemas para dar seguimiento a los planteamientos hechos por los
2 ciudadanos y a los referidos hechos a las diversas unidades operacionales, con
3 el objetivo de mantenerse informado del estado de lo anterior y así asegurar su
4 solución más efectiva y rápida.

5 10) Establecer un sistema de información donde se mantenga al Alcalde informado
6 de las principales problemáticas que aquejan a la comunidad que visita la
7 Alcaldía.

8 11) Informar al Alcalde sobre el estado y los resultados de las gestiones realizadas
9 para atender a los ciudadanos que acuden a la Oficina.

10 12) Informar a los ciudadanos sobre el estado y resultados de las gestiones
11 realizadas por la Oficina en atender sus reclamos.

12 13) Servir de contacto para aquellas personas que les haya sido asignado un
13 donativo de fondos municipales o de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico,
14 si fuera hecho a través de la Oficina.

15 14) Cualquier otra función que le asigne el Alcalde, compatible con su misión.

16 **Artículo 4.05.- Coordinadores Regionales**

17 El Alcalde designará al menos cinco (5) coordinadores regionales que servirán
18 como enlace entre comunidades del Municipio de San Juan y la Oficina de Servicios al
19 Ciudadano. Estos tendrán la encomienda de canalizar las necesidades de ciudadanos dentro
20 de aquellas áreas geográficas que les sean delegadas en la jurisdicción del Municipio de
21 San Juan para que lleguen a la atención de la Oficina para su trámite correspondiente. Los
22 coordinadores regionales podrán ser empleados adscritos a cualquier unidad administrativa
23 del Municipio de San Juan.

24 **Artículo 4.06.- Disposiciones Generales**

25 Las disposiciones de este Reglamento no serán interpretadas como que restringen
26 o limitan los poderes y prerrogativas conferidos por ley al Municipio. En el ejercicio de la

1 facultad que le confiere la ley para determinar la organización y funciones de sus unidades
2 administrativas, el Municipio de San Juan tendrá también aquellos poderes incidentales y
3 necesarios dentro del ámbito de su competencia o jurisdicción que le confieren las leyes y
4 reglamentos estatales y federales aplicables; y para atender y resolver querellas de sus
5 ciudadanos respecto a los servicios que se les presten con cargo a fondos propios del
6 Municipio, delegados o administrados en cualquier forma por éste.

7 **Artículo 4.07.- Leyes y Reglamentos Complementarios e Interpretación**

8 Este Reglamento se complementará e interpretará de conformidad con la
9 Constitución de los Estados Unidos de América y la Constitución de Puerto Rico, la Ley
10 107-2020, según enmendada, conocida como el “Código Municipal de Puerto Rico”, y con
11 las demás leyes y reglamentos estatales y federales aplicables a los municipios de Puerto
12 Rico. También se complementará con cualquier ordenanza, resolución o reglamento
13 aplicable al Municipio en las áreas y funciones asignadas a la Oficina de Servicios al
14 Ciudadano.

15 **Artículo 4.08.- Enmiendas**

16 Este Reglamento podrá ser enmendado únicamente mediante Ordenanza a tal
17 efecto y toda proposición de enmienda que se someta a la Legislatura Municipal estará
18 acompañada de un documento justificativo de la misma, el cual explique su alcance, efectos
19 e impacto fiscal, si alguno.”

20 **Sección 5ta.:** Se derogan los incisos (22) al (28) y se reenumeran los actuales incisos (29)
21 al (31) como (22) al (24), respectivamente, del Artículo 2.04 del Capítulo II de la Ordenanza Núm.
22 24, Serie 2001-2002, según enmendada, conocida como “Código de Desarrollo Social del
23 Municipio de San Juan”.

24 **Sección 6ta.:** Se derogan los actuales incisos (p) y (q) y se reenumeran los actuales incisos
25 (r) al (ff) como incisos (p) al (dd), respectivamente, del Artículo 9.004 del Capítulo IX de la

1 Ordenanza Núm. 28, Serie 2001-2002, según enmendada, conocida como el “Código de Desarrollo
2 Económico del Municipio de San Juan”.

3 **Sección 7ma.:** El personal, presupuesto, equipo y materiales actualmente destinados a la
4 Oficina de Servicios y Responsabilidad Ciudadana, adscrita al Departamento para el Desarrollo
5 Social Comunitario, pasarán a la Oficina de Servicios al Ciudadano. Si, al momento de la
6 aprobación de esta Ordenanza, la Oficina de Servicios y Responsabilidad Ciudadana cuenta con un
7 Director confirmado por la Legislatura Municipal, este, a discreción del Alcalde, podrá pasar a ser
8 el Director de la Oficina de Servicios al Ciudadano sin el requisito de una nueva confirmación.

9 **Sección 8va.:** Las disposiciones de esta Ordenanza son independientes y separadas unas
10 de otras y si un Tribunal con jurisdicción y competencia declarase nula o inválida cualquier parte,
11 sección, párrafo o disposición de la misma, la determinación a tales efectos no afectará la legalidad
12 o validez de sus restantes disposiciones.

13 **Sección 9na.:** Toda Ordenanza, Resolución u Orden que, en todo o en parte, resulte
14 incompatible con la presente, queda por ésta derogada hasta donde existiere tal incompatibilidad.

15 **Sección 10ma.:** Esta Ordenanza comenzará a regir inmediatamente después de su
16 aprobación.