

(P. de la C. 1451)

## LEY

Para crear la "Ley de Centros de Servicios Integrados del Gobierno de Puerto Rico", a los fines de elevar a rango de ley la política pública del Gobierno de Puerto Rico de fomentar el establecimiento de Centros de Servicios Integrados a través de toda la isla; establecer los requisitos con lo que deberán cumplir estos Centros; y para otros fines relacionados.

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El paso del huracán María por Puerto Rico trastocó todo el andamiaje gubernamental y de servicios de nuestro Gobierno. No obstante, esta Administración continúa firme en su compromiso de promover la eficiencia gubernamental en aras de mejorar los servicios que le ofrecemos a la ciudadanía. A tales efectos, forma parte de nuestro compromiso programático fomentar la creación de Centros de Servicios Integrados en todo Puerto Rico, los cuales tienen como propósito que el ciudadano pueda resolver la mayor cantidad de trámites gubernamentales y/o recibir servicios en una sola localización.

Cónsono con este principio de establecer Centros de Servicios Integrados a través de la isla, las páginas 77 y 78 del "Plan Para Puerto Rico" disponen lo siguiente:

#### Centro de Servicios Integrados

En Puerto Rico existen más de 500 oficinas y departamentos regionales del Gobierno a las que tiene que acudir un ciudadano. Actualmente, se cierran oficinas de gran necesidad para comunidades y municipios fuera del área metropolitana. Esto es el resultado de una mala planificación.

**Reorganizaremos las oficinas de servicios bajo un número reducido de locales, pero con acceso cercano a cada municipio. De esta manera, el ciudadano podría obtener todos los servicios y realizar cualquier trámite en el municipio que reside.** Utilizando tecnología, el portal de internet y activos del gobierno, consolidaremos todos los servicios del gobierno en facilidades que sean funcionales y accesibles. Las personas que no tengan acceso a una computadora o a conexión a Internet podrán utilizar los quioscos de auto-servicio (self service) en estos centros para

hacer sus trámites. También, se podrán hacer un sinnúmero de pagos, obtener información, certificaciones, entre otros.

Por lo tanto, promoveremos el uso de la tecnología para proveer orientación, información y servicios sin tener que perder largas horas en las oficinas gubernamentales. Facilitaremos otros medios de acceso a las personas que son menos tecnológicas. Estableceremos un cuadro de servicios telefónicos que esté disponible a todas horas y pueda ser de utilidad para todos los ciudadanos que no tengan acceso al Internet. Fomentaremos el servicio de calidad y ampliaremos el alcance de los servicios para todas las personas.

Esta estrategia está fundada en la eficiencia, calidad de servicio, innovación y ahorro. Los beneficios serán ahorros en procesos, tiempo, costo y una mejor calidad de vida para el ciudadano y el gobierno. Nos permitirá revitalizar los cascos urbanos, creando un flujo de ciudadanos en áreas que actualmente se encuentran desoladas en muchos de nuestros municipios. (*Énfasis suplido*).

Actualmente, según información provista por el Gobierno, hay alrededor de 500 oficinas regionales que prestan servicios a la ciudadanía. Dichas oficinas se encuentran diseminadas en distintas localidades, creando una burocracia excesiva. Esto impide que los servicios gubernamentales se puedan proveer de manera rápida y eficiente.

Por otro lado, ante la crisis fiscal sin precedentes que enfrenta nuestro archipiélago, el Gobierno de Puerto Rico tiene la difícil tarea de mantenerse brindando servicios de calidad a la ciudadanía. Recientemente se informó que alrededor de 30 colecturías afectadas por los huracanes Irma y María no reabrirán, y que otras 20 que todavía están en funciones cerrarán como parte de un plan del Departamento de Hacienda para reducir gastos y pasar funciones al sector privado. Noticias similares a estas han salido a relucir con otras entidades gubernamentales, dificultando cada vez más el acceso de los ciudadanos a los servicios que tienen derecho a recibir.

Mediante la Orden Ejecutiva OE-2017-020, emitida el 12 de febrero de 2017, se estableció como política pública del Gobierno de Puerto Rico fomentar el establecimiento de Centros de Servicios Integrados a través de toda la isla. En dicha Orden, se designó al Secretario de Estado de Puerto Rico como el funcionario de la Rama Ejecutiva encargado de poner en marcha los esfuerzos necesarios para el

establecimiento de los Centros de Servicios Integrados. Además, se establecieron los requisitos específicos con lo que deberán cumplir los Centros.

Esta medida legislativa pretende elevar a rango de ley la política pública relacionada a los Centros de Servicios Integrados. Es indispensable que nuestros ciudadanos obtengan mejor acceso a los servicios gubernamentales. Los Centros de Servicios Integrados serían de gran beneficio para la ciudadanía en términos de tiempo, costos y accesibilidad, mejorando por ende su calidad de vida.

*DECRÉTASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:*

**Artículo 1.-Título Abreviado.-**

Esta Ley se conocerá como "Ley de Centros de Servicios Integrados del Gobierno de Puerto Rico".

**Artículo 2.-Política Pública.-**

Será política pública del Gobierno de Puerto Rico fomentar el establecimiento de Centros de Servicios Integrados a través de toda la Isla. Es indispensable que la ciudadanía pueda resolver la mayor cantidad de trámites gubernamentales y/o recibir servicios en una sola localización.

**Artículo 3.-Requisitos de los Centros de Servicios Integrados.-**

Los Centros de Servicios Integrados tendrán que cumplir con los siguientes requisitos:

1. Organizarán las oficinas regionales de servicios gubernamentales en un mismo lugar de forma tal que los ciudadanos puedan realizar trámites y recibir servicios de forma rápida y eficiente;
2. Consolidarán los servicios del Gobierno en facilidades que sean funcionales y accesibles, y que permitan a los ciudadanos hacer pagos, obtener información sobre programas gubernamentales y recibir certificaciones gubernamentales, entre otros;
3. Proveerán a las personas que no tengan acceso a una computadora o a conexión a Internet, el uso de quioscos de autoservicio (*self service*) para realizar trámites gubernamentales; y
4. Facilitarán otros medios de acceso a trámites y servicios a aquellas personas que no dominen el uso de Internet.

#### Artículo 4.-Autorización.-

Se autoriza al Secretario de Estado a crear todo el organigrama administrativo y operacional para implementar las disposiciones de esta Ley. Se autoriza a las agencias, corporaciones o entidades a establecer los acuerdos necesarios para viabilizar los Centros de Servicios Integrados al amparo del correspondiente estado de derecho vigente y aplicable.

Las agencias deberán utilizar su facultad y prerrogativa gerencial para dirigir a sus empleados a brindar el apoyo necesario a los Centros, de manera que se pueda cumplir con lo establecido en esta Ley. Disponiéndose, además, que las agencias, corporaciones o entidades estarán autorizadas a establecer los acuerdos necesarios para viabilizar los Centros de Servicios Integrados al amparo del estado de derecho aplicable para cada corporación o agencia.

#### Artículo 5.-Reglamentación.-

Las agencias, corporaciones públicas o entidades gubernamentales concernientes quedan autorizadas a establecer la reglamentación necesaria o enmendar la reglamentación vigente para cumplir con las disposiciones de esta Ley.

#### Artículo 6.-Separabilidad.-

Si cualquier cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra, letra, artículo, disposición, sección, subsección, título, capítulo, subcapítulo, acápite o parte de esta Ley fuera anulada o declarada inconstitucional, la resolución, dictamen o sentencia a tal efecto dictada no afectará, perjudicará, ni invalidará el remanente de esta Ley. El efecto de dicha sentencia quedará limitado a la cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra, letra, artículo, disposición, sección, subsección, título, capítulo, subcapítulo, acápite o parte de la misma que así hubiere sido anulada o declarada inconstitucional. Si la aplicación a una persona o a una circunstancia de cualquier cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra, letra, artículo, disposición, sección, subsección, título, capítulo, subcapítulo, acápite o parte de esta Ley fuera invalidada o declarada inconstitucional, la resolución, dictamen o sentencia a tal efecto dictada no afectará ni invalidará la aplicación del remanente de esta Ley a aquellas personas o circunstancias en las que se pueda aplicar válidamente. Es la voluntad expresa e inequívoca de esta Asamblea Legislativa que los tribunales hagan cumplir las disposiciones y la aplicación de esta Ley en la mayor medida posible, aunque se deje sin efecto, anule, invalide, perjudique o declare inconstitucional alguna de sus partes, o aunque se deje sin efecto, invalide o declare inconstitucional su aplicación a alguna persona o circunstancias.

Artículo 7.-Vigencia.-

Esta Ley comenzará a regir inmediatamente después de su aprobación.

**DEPARTAMENTO DE ESTADO**  
**Certificaciones, Reglamentos, Registro**  
**de Notarios y Venta de Leyes**  
Certifico que es copia fiel y exacta del original  
Fecha: 3 de DICIEMBRE de 2018

Firma



**Eduardo Arosemena Muñoz**  
**Secretario Auxiliar**  
**Departamento de Estado**  
**Gobierno de Puerto Rico**