



PARA CREAR EL CENTRO DE SUGERENCIAS DE LA JUNTA DE RELACIONES DEL TRABAJO DE PUERTO RICO A TENOR CON EL PROGRAMA "MI CLIENTE ERES TÚ"	ORDEN ADMINISTRATIVA NÚMERO: 2011-02
---	--------------------------------------

### ORDEN ADMINISTRATIVA

El 17 de diciembre de 2010, el gobernador de Puerto Rico Hon. Luis G. Fortuño Buset aprobó la Ley Núm. 204, para crear el "Programa Mi Cliente eres Tú", a los fines de orientar la prestación de servicios para atender adecuadamente las necesidades del ciudadano; medir continuamente la calidad, rapidez y eficiencia de los servicios prestados y los resultados esperados a base de los parámetros que se establezcan para tales propósitos.

Por años, diversos sectores de usuarios de servicios gubernamentales han criticado los servicios que reciben cuando acuden a las agencias gubernamentales y a las corporaciones públicas. Las críticas son variadas; sin embargo, sobresale la inconformidad con la eficiencia y rapidez con que se prestan los servicios.

Ante este panorama que hemos arrastrado a través de los años, nos vemos en la necesidad de identificar los errores para corregirlos y lograr el cambio que todos deseamos y necesitamos.

Una manera de identificar los procesos que tienen que mejorar esta situación es mediante la creación de un programa, a los fines de orientar la prestación de servicios para atender adecuadamente las necesidades del ciudadano, mientras medimos continuamente la calidad, rapidez y eficiencia de los servicios prestados y los resultados esperados a base de los parámetros que se establezcan para tales propósitos.

La Junta de Relaciones del Trabajo tiene como compromiso programático a tenor con su Plan Estratégico 2010-2020 denominado "Visión 2020" tiene el deber de que el servicio que presta a los trabajadores, gremios sindicales y patronos, uno más ágil, eficiente y productivo.

Por lo cual, dicha ley tiene como norte que la política pública del Gobierno de Puerto Rico ofrecer un servicio de calidad, ágil y eficiente a todos nuestros ciudadanos. A esos fines, resulta imperativo medir continuamente la calidad, rapidez y eficiencia de los servicios prestados y los resultados esperados, a base de los parámetros establecidos mediante la creación de este Programa.

Nuestra entidad tendrá disponible, a través de la División de Secretaría, un formularios en los que éstos puedan evaluar la calidad del servicio obtenido y sugerir cambios que se puedan implementar para mejorar el mismo.

Dichos formularios se depositarán en un buzón que estará debidamente identificado con el nombre del programa y la palabra "Sugerencias".

Éste, será colocado en un lugar visible a todas las personas que acudan a las facilidades de la Junta a recibir servicios, así como en nuestra pagina cibernética donde también podrá remitirnos el formulario a través de la dirección de correo electrónico info@jrt.gobierno.pr.

Se ordena al Director de la División de Secretaria a que realice un estudio estadístico dentro de los 30 días siguientes que revele la cantidad de clientes por hora que debe atender cada servidor público, o que revele el volumen mínimo de trabajo que debe manejar cada empleado, según sea el caso. Por otra parte, remitirá un Informe Mensual Estadístico sobre la Efectividad del Programa en un termino no mayor de decimo día de cada mes.

### SE RESUELVE

Delegar e Instruir a la Directora de la División de Secretaria como la división encargada de la gerencia del Programa la cual estará facultada para efectuar cualquier medida necesaria para la efectividad y eficiencia del Programa. Así deberá elaborar campañas de divulgación necesarias para dar a conocer el Programa desarrollado en la Junta por virtud de esta ley.

De igual forma, se le encomienda la instrucción a las Divisiones de Investigaciones, Legal, Oficiales Examinadores y Servicios Administrativos a que incentiven y promuevan la participación del Programa entre los trabajadores, patronos, gremios sindicales y públicos en general atendidos por cada una de sus estructuras organizacionales.

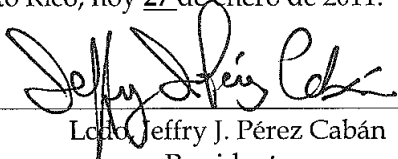
La División de Secretaria tendrá un término no mayor de treinta (30) días para remitir al Presidente de la Junta un Informe Estadístico con los requisitos y criterios establecidos en la ley. Así como remitirá un Informe Mensual en o antes del decimo día de cada mes, siendo solo prorrogable cuando dicho día no sea laborable, el cual será sometido el próximo día laborable en la entidad.

Además se le requiere que distribuya copia digital de la presente Orden y de la referida ley a todos los Empleados de la Junta de Relaciones del Trabajo de Puerto Rico. Así como a tomar todas las medidas necesarias para fiel cumplimiento de los preceptos legales que administran el Programa.

Regístrese y Notifíquese.

En San Juan, Puerto Rico, hoy 27 de enero de 2011.



  
Lcdo. Jeffrey J. Pérez Cabán  
Presidente