



GOBIERNO DE PUERTO RICO
OFICINA DE LA SECRETARÍA DE LA GOBERNACIÓN

Carta Circular Núm. OSG-2021-018

Memorando Especial Núm. 29-2021
Oficina de Administración y Transformación
de los Recursos Humanos
del Gobierno de Puerto Rico

Secretarios, Jefes de Agencias y Directores Ejecutivos

Departamentos, Agencias, Comisiones, Juntas, Administraciones, Autoridades, Corporaciones Púlicas, Instrumentalidades y demás organismos o entidades componentes de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico (“Entidades Gubernamentales”)

Noelia García Bardales
Secretaria de la Gobernación
La Fortaleza

Leda. Zahira A. Maldonado Molina
Directora
OATRH

30 de julio de 2021

PROGRAMA PILOTO DE “SERVICIO AL CIUDADANO DE EXCELENCIA”

Los servidores públicos deben estar dotados de unos principios y valores que propicien la prestación de servicios de excelencia al Pueblo. Su ejemplo debe convertirse en un referente de comportamiento, por cuanto su conducta es el espejo en el que se reflejan los ciudadanos. Con un correcto desempeño del servidor público se construye la confianza necesaria para que nuestra vida en sociedad sea óptima.

La buena administración de toda organización requiere que sus miembros estén comprometidos con sus principios y actúen a base de ellos. Es prioridad y compromiso de esta Administración encaminar una nueva forma de gobernar enfocada en la excelencia en el servicio. Siendo nuestros servidores públicos nuestro recurso más valioso en la gestión gubernamental, resulta imperativo devolver el orgullo al servicio público, apoderando y adiestrando adecuadamente a nuestros servidores para que las Entidades Gubernamentales puedan alcanzar una mayor eficiencia para beneficio del Pueblo, así como ofrecerle las herramientas para facilitar el mejor desempeño de sus funciones.

Es menester señalar que el adiestramiento es una de las Áreas Esenciales al Principio de Mérito. A esos efectos, y en virtud de la Ley Núm. 8-2017, según enmendada, conocida como “*Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico*”, la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de

Puerto Rico (OATRH), a través de su Instituto de Adiestramiento y Profesionalización de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico (IDEA), es la entidad gubernamental encargada de maximizar la profesionalización y eficiencia del servicio público mediante el adiestramiento continuo para la superación profesional de los empleados del Gobierno.¹

Asimismo, la Universidad de Puerto Rico (UPR) es una pieza angular en nuestro desarrollo como Pueblo y un recurso de valor incalculable para el Gobierno de Puerto Rico. Actualmente, la UPR tiene una Alianza con la OATRH, denominada “ALI-UPR”, para ofrecer cursos de desarrollo profesional adaptados a las necesidades específicas de las diversas Entidades Gubernamentales. Mediante dicha Alianza, y conforme aquí se dispone, estamos formalizando el **PROGRAMA PILOTO DE SERVICIO AL CIUDADANO DE EXCELENCIA**.

Este programa piloto está enmarcado en la implementación y creación de un certificado profesional, desarrollado por personal especializado de la UPR y administrado por la OATRH, en atención a las necesidades específicas del Gobierno de Puerto Rico para ofrecer educación continua a los servidores públicos. En particular, este certificado profesional ofrece una capacitación a servidores públicos del Gobierno de Puerto Rico en modalidad híbrida (sincrónico y asincrónico) a través de experiencias formativas que le brindarán las herramientas necesarias para la efectividad del servicio al ciudadano. El certificado consta de treinta (30) horas divididas en seis (6) módulos de cinco (5) horas cada uno dirigidos a alcanzar las siguientes metas:

- **Meta #1: Fortalecer el valor del servicio público en Puerto Rico;**
- **Meta #2: Promover la excelencia en el servicio público;**
- **Meta #3: Ampliar conocimientos generales sobre los deberes y responsabilidades del servidor público;**
- **Meta #4: Fomentar una cultura de aprendizaje continuo.**

Los servidores públicos participantes recibirán una capacitación de parte de la UPR, la cual contribuirá a fomentar una cultura de servicio de excelencia en el ámbito de trabajo. El valor del servicio público está en el compromiso de cada empleado para construir mejores espacios de trabajo, de convivencia y de buscar alternativas y soluciones en bienestar de nuestra ciudadanía. Al finalizar, cada participante desarrollará un compromiso de servicio y se comprometerá a desarrollar una cultura de educación continua.

A esos fines, se han identificado a las siguientes Entidades Gubernamentales para participar de la primera fase del **PROGRAMA PILOTO DE SERVICIO AL CIUDADANO DE EXCELENCIA**:

1. Departamento de Transportación y Obras Públicas
 - a. Centros de Servicios al Conductor (CESCO)

¹ Ley Núm. 8-2017, según enmendada, Sec. 6.5 (1).



2. Departamento de la Familia
3. Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF)
 - a. Programa de Asistencia Nutricional (PAN)
4. Departamento de Salud
 - a. Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de 1 a 5 años (WIC, por sus siglas en inglés)
 - b. Registro Demográfico
5. Departamento de la Vivienda
6. Administración de Vivienda Pública
7. Departamento del Trabajo y Recursos Humanos
8. Departamento de Hacienda
9. Departamento de Asuntos al Consumidor (DACO)
10. Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
11. Procuradurías:
 - a. Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada
 - b. Oficina del Procurador del Veterano
 - c. Oficina del Procurador General
 - d. Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)
 - e. Oficina de la Procuradora de las Mujeres
 - f. Defensoría de las Personas con Impedimentos

En aras de establecer los procesos de implementación de este programa piloto, se requiere a los Secretarios, Jefes de Agencias y Directores Ejecutivos de las Entidades identificadas en la presente Carta Circular a seleccionar de sus respectivos empleados, entre diez (10) a quince (15) servidores públicos que deseen participar del programa piloto. Esta fase inicial estará dirigida principalmente a aquellos empleados que ofrecen servicios y/o tienen contacto con la ciudadanía. El listado de los servidores públicos seleccionados deberá ser remitido a la Oficina de la Secretaria de la Gobernación, al correo electrónico secretariadelagobernacion@fortaleza.pr.gov y a la OATRH al correo electrónico servicioalcliente@oatr.pr.gov, en o antes del **lunes, 9 de agosto de 2021**.

Posteriormente, se brindarán instrucciones detalladas sobre las fechas, horarios, modalidades y lugar en donde se ofrecerán las certificaciones.

