

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

ORDENANZA NÚM. 27, SERIE 2020-2021  
APROBADA 2 DE junio DE 2021  
(P. DE O. NÚM. 27, SERIE 2020-2021)

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; ENMENDAR EL INCISO (B) DEL ARTÍCULO 3.05 DEL CAPÍTULO III DE LA ORDENANZA NÚM. 23, SERIE 2001-2002, SEGÚN ENMENDADA, CONOCIDA COMO “CÓDIGO ADMINISTRATIVO DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN”; DEROGAR LOS INCISOS (22) AL (28) Y RENUMERAR LOS INCISOS (29) AL (31) COMO (22) AL (24), DEL ARTÍCULO 2.04 DEL CAPÍTULO II, RENUMERAR LOS CAPÍTULOS IV AL X, COMO CAPÍTULOS V AL XI, RESPECTIVAMENTE Y AÑADIR UN NUEVO CAPÍTULO IV, DENOMINADO “REGLAMENTO ORGÁNICO Y FUNCIONAL DE LA OFICINA DE SERVICIOS AL CIUDADANO”, A LA ORDENANZA NÚM. 24, SERIE 2001-2002, SEGÚN ENMENDADA, CONOCIDA COMO “CÓDIGO DE DESARROLLO SOCIAL DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN”; DEROGAR LOS INCISOS (P) y (Q) Y RENUMERAR LOS INCISOS (R) al (FF) COMO INCISOS (P) al (DD), RESPECTIVAMENTE, DEL ARTÍCULO 9.004 DEL CAPÍTULO IX DE LA ORDENANZA NÚM. 28, SERIE 2001-2002, SEGÚN ENMENDADA, CONOCIDA COMO EL “CÓDIGO DE DESARROLLO ECONÓMICO DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN”; Y PARA OTROS FINES.

POR CUANTO: El inciso (q) del Artículo 1.010 de la Ley 107-2020, según enmendada, conocida como el “Código Municipal de Puerto Rico”, faculta a los municipios para “[d]iseñar,

organizar y desarrollar proyectos, programas y actividades de bienestar general y de servicio público. Crear y establecer las unidades administrativas y organismos que sean necesarios para su operación e implementación”.

**POR CUANTO:** Además, el Artículo 2.003 de la Ley 107-2020, establece que “[l]a organización administrativa de la Rama Ejecutiva de cada municipio responderá a una estructura que le permita atender las funciones y actividades de su competencia, según las necesidades de sus habitantes, la importancia de los servicios públicos a prestarse y la capacidad fiscal del municipio”. En esa dirección, “[l]os Alcaldes están facultados para crear las unidades administrativas que entiendan necesarias mediante ordenanza”.

**POR CUANTO:** El Artículo 2.003 de la Ley 107-2020 dispone también que “[l]a organización administrativa de cada municipio, así como las demás funciones especificadas que se asignen a las distintas unidades administrativas y su coordinación, serán reguladas mediante sus respectivos reglamentos orgánicos y funcionales, aprobados por la Legislatura Municipal”.

**POR CUANTO:** La Ordenanza Núm. 23, Serie 2001-2002, según enmendada, conocida como “Código Administrativo del Municipio de San Juan”, compila la legislación municipal sobre la organización y administración de la Rama Ejecutiva del Municipio de San Juan y de las dependencias adscritas a la Oficina del Alcalde o de apoyo gerencial a agencias municipales y su funcionamiento.

**POR CUANTO:** El Capítulo III del Código Administrativo del Municipio de San Juan, conocido como “Organización de la Rama Ejecutiva del Gobierno Municipal de San Juan”, organiza la rama ejecutiva del Municipio de San Juan. El Artículo 3.05 (B) del referido Capítulo III establece las oficinas de apoyo que responden directamente al Alcalde.

**POR CUANTO:** La Ordenanza Núm. 24, Serie 2001-2002, según enmendada, conocida como “Código de Desarrollo Social del Municipio de San Juan”, compila la legislación municipal sobre la organización y administración de las entidades y procedimientos relacionados con

la prestación de servicios municipales relacionados a familias y comunidades, así como asuntos a la mujer, a la juventud y a menores de edad. Incluye también legislación municipal que verse sobre asuntos de desarrollo social y vivienda.

**POR CUANTO:** El Capítulo II del Código de Desarrollo Social del Municipio de San Juan, conocido como “Reglamento Orgánico y Funcional del Departamento para el Desarrollo Social Comunitario del Municipio de San Juan”, organiza el Departamento para el Desarrollo Social Comunitario del Municipio de San Juan como unidad administrativa operacional de la Rama Ejecutiva del Gobierno Municipal de San Juan. El Artículo 2.04 del referido Capítulo II establece las funciones específicas del Departamento para el Desarrollo Social Comunitario.

**POR CUANTO:** La Ordenanza Núm. 28, Serie 2001-2002, según enmendada, conocida como “Código de Desarrollo Económico del Municipio de San Juan”, compila la legislación municipal sobre rentas internas y la política pública municipal para incrementar y fortalecer la actividad económica en San Juan.

**POR CUANTO:** El Capítulo IX del Código de Desarrollo Económico del Municipio de San Juan, conocido como “Reglamento Orgánico y Funcional de la Oficina para el Desarrollo Juvenil y de la Fuerza Trabajadora del Municipio de San Juan”, crea la Oficina para el Desarrollo Juvenil y de la Fuerza Trabajadora del Municipio de San Juan, como una unidad administrativa afiliada al Departamento de Desarrollo Económico y Turismo del Municipio de San Juan. El Artículo 9.004 del referido Capítulo IX detalla las funciones de la Oficina para el Desarrollo Juvenil y de la Fuerza Trabajadora del Municipio de San Juan.

**POR CUANTO:** Mediante la Ordenanza Núm. 17, Serie 2017-2018, aprobada el 15 de junio de 2018, se transfirieron al Departamento para el Desarrollo Social Comunitario del Municipio de San Juan, las funciones que hasta ese entonces realizaba la Oficina de Servicio y Responsabilidad Ciudadana.

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

**POR CUANTO:** Actualmente, la Oficina para el Desarrollo Juvenil y de la Fuerza Trabajadora del Municipio de San Juan tiene la encomienda de proveer ayuda económica a jóvenes y estudiantes de escasos recursos económicos, sujeto a la reglamentación aplicable. Entendemos meritorio que dichas ayudas sean tramitadas a través de una unidad administrativa que tenga una interacción más directa con los ciudadanos.

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

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

**Sección 1ra.:** Se crea la “Oficina de Servicios al Ciudadano” como unidad administrativa operacional adscrita a la Oficina del Alcalde.

**Sección 2da.:** Se enmienda el inciso (B) del Artículo 3.05 del Capítulo III de la Ordenanza Núm. 23, Serie 2001-2002, según enmendada, conocida como “Código Administrativo del Municipio de San Juan”, para que lea como sigue:

**“CAPÍTULO III**  
**ORGANIZACIÓN DE LA RAMA EJECUTIVA DEL GOBIERNO MUNICIPAL**  
**DE SAN JUAN**

...

**Artículo 3.05 - Organización administrativa de la Rama Ejecutiva del Municipio de San Juan**

...

B. Oficinas de apoyo bajo la Rama Ejecutiva

Como oficinas de apoyo respondiendo directamente a la Alcaldesa o el Alcalde estarán las siguientes:

1. Oficina de Auditoría Interna
2. Oficina de Asuntos Legales
3. Oficina de Alianzas
4. Oficina de Prensa y Comunicaciones
5. Oficina de Servicios al Ciudadano

No obstante, ...

...”

**Sección 3ra.:** Se reenumeran los actuales Capítulos IV al X como Capítulos V al XI, respectivamente, de la Ordenanza Núm. 24, Serie 2001-2002, según enmendada, conocida como “Código de Desarrollo Social del Municipio de San Juan”. Además, se reenumeran los Artículos contenidos en los referidos Capítulos, de conformidad con la nueva numeración de cada Capítulo.

**Sección 4ta.:** Se añade un nuevo Capítulo IV a la Ordenanza Núm. 24, Serie 2001-2002, según enmendada, conocida como “Código de Desarrollo Social del Municipio de San Juan”, para que lea como sigue:

**“CAPÍTULO IV**  
**REGLAMENTO ORGÁNICO Y FUNCIONAL DE LA OFICINA DE SERVICIOS**  
**AL CIUDADANO**

**Artículo 4.01.- Título**

Este Reglamento se denominará “Reglamento Orgánico y Funcional de la Oficina de Servicios al Ciudadano”.

**Artículo 4.02.- Creación de la Oficina de Servicios Al Ciudadano**

A tenor con las disposiciones del Artículo 2.003 de la Ley 107-2020, según enmendada, conocida como el “Código Municipal de Puerto Rico”, se crea y organiza la Oficina de Servicios al Ciudadano como unidad administrativa operacional de la Rama Ejecutiva del Gobierno del Municipio Autónomo de San Juan, adscrita a la Oficina del Alcalde. Las funciones de la Oficina, que responderá directamente al Alcalde, serán realizadas a través de la estructura interna que establezca el Director de la misma, quien será designado por el Alcalde y confirmado por la Legislatura Municipal.

**Artículo 4.03.- Misión**

La Oficina de Servicios al Ciudadano tiene la misión de atender con sensibilidad, prontitud y diligencia a los ciudadanos que acuden a la Alcaldía con el objetivo de presentar sus inquietudes y problemáticas personalmente al Alcalde y realizar aquellos trámites pertinentes con el fin de lograr su solución de manera rápida y efectiva. Además, será la llamada a atender las peticiones de donativos realizadas por personas o jóvenes indigentes residentes del Municipio de San Juan.

**Artículo 4.04.- Funciones de la Oficina de Servicios al Ciudadano**

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

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



el objetivo de mantenerse informado del estado de lo anterior y así asegurar su solución más efectiva y rápida.

- 10) Establecer un sistema de información donde se mantenga al Alcalde informado de las principales problemáticas que aquejan a la comunidad que visita la Alcaldía.
- 11) Informar al Alcalde sobre el estado y los resultados de las gestiones realizadas para atender a los ciudadanos que acuden a la Oficina.
- 12) Informar a los ciudadanos sobre el estado y resultados de las gestiones realizadas por la Oficina en atender sus reclamos.
- 13) Servir de contacto para aquellas personas que les haya sido asignado un donativo de fondos municipales o de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico, si fuera hecho a través de la Oficina.
- 14) Cualquier otra función que le asigne el Alcalde, compatible con su misión.

#### **Artículo 4.05.- Coordinadores Regionales**

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

#### **Artículo 4.06.- Disposiciones Generales**

Las disposiciones de este Reglamento no serán interpretadas como que restringen o limitan los poderes y prerrogativas conferidos por ley al Municipio. En el ejercicio de la facultad que le confiere la ley para determinar la organización y funciones de sus unidades administrativas, el Municipio de San Juan tendrá también aquellos poderes incidentales y

necesarios dentro del ámbito de su competencia o jurisdicción que le confieren las leyes y reglamentos estatales y federales aplicables; y para atender y resolver querellas de sus ciudadanos respecto a los servicios que se les presten con cargo a fondos propios del Municipio, delegados o administrados en cualquier forma por éste.

#### **Artículo 4.07.- Leyes y Reglamentos Complementarios**

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

#### **Artículo 4.08.- Enmiendas**

Las disposiciones de este Reglamento solo podrán ser enmendadas mediante Ordenanza a estos fines.

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

**Sección 6ta.:** Se derogan los actuales incisos (p) y (q) y se renumeran los actuales incisos (r) al (ff) como incisos (p) al (dd), respectivamente, del Artículo 9.004 del Capítulo IX de la Ordenanza Núm. 28, Serie 2001-2002, según enmendada, conocida como el “Código de Desarrollo Económico del Municipio de San Juan”.

**Sección 7ma.:** El personal, presupuesto, equipo y materiales actualmente destinados a la Oficina de Servicios y Responsabilidad Ciudadana, adscrita al Departamento para el Desarrollo Social Comunitario, pasarán a la Oficina de Servicios al Ciudadano. Si, al momento de la

aprobación de esta Ordenanza, la Oficina de Servicios y Responsabilidad Ciudadana cuenta con un Director confirmado por la Legislatura Municipal, este, a discreción del Alcalde, podrá pasar a ser el Director de la Oficina de Servicios al Ciudadano sin el requisito de una nueva confirmación.

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

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

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



Gloria I. Escudero Morales  
Presidenta

**YO, GLADYS A. MALDONADO RODRÍGUEZ, SECRETARIA DE LA LEGISLATURA MUNICIPAL DE SAN JUAN, PUERTO RICO:**

**CERTIFICO:** Que este es el texto aprobado por la Legislatura Municipal de San Juan, Puerto Rico, en la Sesión Ordinaria celebrada el día 27 de mayo de 2021, que consta de once (11) páginas, con los votos afirmativos de los legisladores municipales Carlos Ramón Acevedo Acevedo, Ada Clemente González, Luis Crespo Figueroa, Carmen Ana Culpeper Ramírez, Diego García Cruz, Camille Andrea García Villafañe, Alberto J. Giménez Cruz, José Antonio Hernández Concepción, Ángela Maurano Debén, Margarita Ostolaza Bey, Fernando Ríos Lebrón, Alba Iris Rivera Ramírez, Nitza Suárez Rodríguez, Ernesto Torres Arroyo y la presidenta, Gloria I. Escudero Morales; y la abstención de los legisladores municipales Mari Laura Rohena Cruz y Michael Alexander Taulé Pulido.

**CERTIFICO,** además, que todos los Legisladores Municipales fueron debidamente citados para la referida Sesión, en la forma que determina la Ley.

Y PARA QUE ASÍ CONSTE, y a los fines procedentes, expido la presente y hago estampar en las once (11) páginas de que consta la Ordenanza Núm. 27, Serie 2020-2021, el Gran Sello Oficial del Municipio de San Juan, Puerto Rico, el día 27 de mayo de 2021.



Gladys A. Maldonado Rodríguez  
Secretaria



Aprobada: 2 de junio de 2021.

Firma del Alcalde.



Miguel A. Romero Lugo  
Alcalde