



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS
CAGUAS, PUERTO RICO

ORDEN EJECUTIVA NÚMERO: 2019-002

DEL HONORABLE WILLIAM EDGARDO MIRANDA TORRES,
ALCALDE DEL MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS, PARA
ADOPTAR EL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL
MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS, EN TODAS NUESTRAS
DEPENDENCIAS MUNICIPALES.

POR CUANTO: La Ley 81 del 30 de agosto de 1991, según enmendada, conocida como la *Ley de Municipios Autónomos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*, en su Artículo 3.009, inciso (h) faculta al alcalde a realizar, de acuerdo a la Ley, todas las gestiones necesarias, útiles y convenientes para ejecutar las funciones y facultades municipales con relación a obras públicas y servicios de todos los tipos y de cualquier naturaleza.

POR CUANTO: El Artículo 2.001 (o) de la Ley 81 del 30 de agosto de 1991, conocida como Ley de Municipios Autónomos, según enmendada, (21 LPRA 4051) establece los poderes y facultades de los municipios para ejercer su autonomía y en lo pertinente dispone lo siguiente:

(o) Ejercer el poder legislativo y el poder ejecutivo en todo asunto de naturaleza municipal que redunde en el bienestar de la comunidad y en su desarrollo económico, social y cultural en la protección de la salud y seguridad de las personas, que fomente el civismo y la solidaridad de las comunidades y en el desarrollo de obras y actividades de interés colectivo con sujeción a las leyes aplicables.

POR CUANTO: Nuestra Administración Municipal, tiene como misión el proveer al pueblo acceso a servicios de calidad en forma creativa y efectiva, mediante el uso óptimo de los recursos y la participación activa de la ciudadanía. Esa misión está enmarcada en nuestra filosofía de gobierno, *La Gobernanza Democrática*. Este modelo de gobierno hace indispensable que mantengamos una relación positiva y actitud genuina de servicio con todos nuestros clientes, constituyentes y visitantes.

POR CUANTO: Por lo anterior, es indispensable adoptar un modelo uniforme de servicio al cliente, que nos sirva como guía para ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros clientes y visitantes.

POR CUANTO: Ese protocolo proveerá una guía uniforme para el servicio al cliente en todas nuestras dependencias municipales, tanto para nuestros clientes externos como para las relaciones y comunicaciones internas con nuestros compañeros del Municipio Autónomo de Caguas.

POR CUANTO: Conforme a lo anterior, es nuestro interés incorporar y hacer formar parte de la presente Orden, el Protocolo de Servicio al Cliente del Municipio Autónomo de Caguas.

POR TANTO: **YO, WILLIAM EDGARDO MIRANDA TORRES, ALCALDE DEL MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS, EN VIRTUD DE LOS PODERES QUE ME CONFIERE LA LEY, ORDENO LO SIGUIENTE:**

SECCIÓN 1RA.: Que se adopte el Protocolo de Servicio al Cliente para el Municipio Autónomo de Caguas, en todas las dependencias municipales que componen nuestra Administración Municipal. El mismo se aneja y hace formar parte de la presente, para que comience a ejecutarse de inmediato.

SECCIÓN 2DA.: Esta Orden Ejecutiva tendrá vigencia a partir de su firma y será de aplicabilidad a todos los funcionarios, empleados del Municipio Autónomo de Caguas.

SECCIÓN 3RA.: Copia de esta Orden será remitida al Departamento de Recursos Humanos, las diferentes Secretarías que componen Nuestra Administración Municipal, y la Oficina de la Ayudante Ejecutiva del Alcalde del Municipio Autónomo de Caguas. Será responsabilidad de los Secretarios, Directores y Supervisores de todas las dependencias municipales, el dar a conocer su contenido y velar por que se ejecute según dispuesto.

Aprobada hoy, 21 de marzo de 2019, en Caguas, Puerto Rico.


William Edgardo Miranda Torres
Alcalde