



# Plan Estratégico

## 2016-2022

Edificio La Electrónica  
Carr. 1 Calle Bori 1608  
San Juan, PR 00919

T. (787) 756-1919  
F. (787) 300-6473

[www.csp.gobierno.pr](http://www.csp.gobierno.pr)



### **Misión de la CSP**

Procurar y proteger el interés de los ciudadanos mediante la reglamentación, supervisión y fiscalización de las empresas de servicio público no gubernamentales para asegurarles el cobro de tarifas razonables, así como servicios eficientes y adecuados. Lograr la reducción de los riesgos de accidentes en la transportación comercial en Puerto Rico para garantizar la calidad de nuestros servicios a todos los puertorriqueños y visitantes.

### **Base Legal**

Ley Núm. 109 de 28 de junio de 1962, según enmendada, conocida como la  
*"Ley de Servicio Público de Puerto Rico"*

  
**Omar E. Negrón Judice, Presidente**

30 de junio de 2015

# Tabla de Contenido

I. Resumen Ejecutivo.....	3
II. Metodología .....	4
Análisis y Formulación .....	4
Establecimiento e Implantación de Estrategias.....	4
Evaluación y Ajuste .....	4
III. Visión y Valores .....	5
IV. Metas Estratégicas.....	6
V. Planificación y Excelencia .....	16

*"Un plan no es nada, pero la planificación lo es todo". Dwight D. Eisenhower*

## Resumen Ejecutivo

La Comisión de Servicio Público (CSP) es una agencia gubernamental cuasi-judicial creada por la Ley Núm. 109 de 28 de junio de 1962, según enmendada, conocida como la *"Ley de Servicio Público de Puerto Rico"*. La CSP está consagrada a la seguridad en el transporte público. La misma está compuesta por la oficina central y cinco oficinas regionales.

Está facultada para emitir, adoptar y aplicar reglamentos, considerar las peticiones para prestar servicios y adjudicar franquicias, derechos, privilegios y concesiones de carácter público y expide órdenes para mostrar causa. Además, procesa a los infractores de la *Ley de Servicio Público* y sus reglamentos, señala los casos, expide citaciones para comparecer a vistas públicas y expide licencias a individuos y entidades que presten servicio público. También tiene la función de tramitar las modificaciones, traspasos y permutas de vehículos, realizar los estudios de consultas, peticiones y otros asuntos de carácter legal, preparar proyectos para autorizar solicitudes y resolver controversias, querellas y reclamaciones. Prepara los informes y proyectos de órdenes y resoluciones relacionadas a casos y solicitudes que no requieren audiencia pública.

Además, la CSP supervisa, inspecciona e investiga todas las actividades que realizan las empresas no gubernamentales de servicio público en Puerto Rico. Entre esas empresas, se incluyen: transportación terrestre, almacenamiento público y movimiento de carga (incluye mudanzas y almacenes públicos), suprido de gas propano, porteadores por contrato, corredores de transporte y acarreo de agregados o materiales análogos, para fines comerciales o industriales, entre otros. También asesora sobre modificaciones o establecimiento de tarifas e inspecciona las condiciones físicas y el servicio de los vehículos dedicados a la transportación pública. Investiga las querellas presentadas por los ciudadanos y concesionarios; y brinda vigilancia preventiva para evitar posibles infracciones.

El proceso de la planificación estratégica de la CSP incluyó las etapas de análisis y formulación, establecimiento e implantación de estrategias, evaluación y ajuste.

Para la formulación de este Plan Estratégico 2016-2022, la CSP estableció un equipo de trabajo gerencial y utilizó una metodología participativa. Este documento es el resultado del esfuerzo y voluntad de todo el personal que participó de manera eficiente durante su elaboración.



# Metodología

---

## ANÁLISIS Y FORMULACIÓN

Consiste en el trabajo previo que debe ser realizado con el fin de formular e implantar eficazmente las estrategias. Para ello, es necesario realizar un completo análisis externo e interno de la agencia, que incluya pero sin limitarse, los propósitos, objetivos, oportunidades y amenazas, fortalezas y debilidades.

## ESTABLECIMIENTO E IMPLANTACIÓN DE ESTRATEGIAS

Las estrategias desarrolladas deben ser apropiadas para nuestros recursos, objetivos y circunstancias que nos rodean. Las mismas buscan poner a la CSP en una posición tal, que facilite realizar la misión con eficacia y eficiencia. Cada una de las estrategias de la Comisión debe integrar las metas de la agencia, su política pública, y debe basarse en las realidades de la entidad. Las estrategias conectan a la visión con la misión de la agencia y las probables tendencias futuras. Formular la estrategia empresarial y luego implementarla, es un proceso dinámico, complejo, continuo e integrado, que requiere de mucha evaluación y ajustes.

## EVALUACIÓN Y AJUSTE

El Plan Estratégico aquí presentado debe servir de guía para desarrollar las actividades detalladas y lograr las metas propuestas. La implantación exitosa de esta herramienta de trabajo dependerá de la evaluación continua de los planes de trabajo y su cumplimiento. De ser necesario y debidamente justificado, se revisarán periódicamente los objetivos y las iniciativas para realizar ajustes que garanticen el cumplimiento de nuestra misión y visión. Es un proceso de mejoramiento continuo que requiere la participación y compromiso de todo el personal con el propósito de ofrecer un servicio de excelencia y brindar seguridad a la ciudadanía.

## Visión y Valores

### Visión

La CSP es un agencia con poderes cuasi legislativos y cuasi judiciales. Regula y fiscaliza servicios públicos de alto riesgo sobre la seguridad del pueblo. Realizamos y cumplimos nuestro rol con el mayor grado de eficiencia y justicia para salvaguardar el interés público. Procuramos un servicio de excelencia dirigido a promover servicios de calidad, económicos y confiables. Adoptamos la innovación tecnológica y la transparencia como base operacional.

### Valores

- Compromiso – realizamos el trabajo con profesionalismo, responsabilidad y lealtad poniendo el mayor esfuerzo para promover el éxito de la CSP.
- Integridad – nuestro desempeño refleja honradez y confianza en el servicio que brindamos.
- Respeto – brindamos un trato cordial sin distinción de personas; reconocemos las cualidades de cada individuo y valoramos el respeto mutuo.
- Responsabilidad – actuamos conscientemente para cumplir con nuestra encomienda y valoramos las consecuencias de nuestros actos y decisiones.
- Excelencia – nos esforzamos para lograr los resultados basados en la mejora continua e innovación.

*"No importa lo buenos que seamos planeando, la presión nunca se va a ir. Así que no lucho contra ella. Me motivo con esta a hacerlo de la mejor forma posible."*

**Benjamín Carson**

## Metas Estratégicas/Objetivos/Actividades/ Indicadores

### I. Cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables o establecidos por la CSP mediante un servicio eficiente, efectivo y de calidad.

Objetivos Estratégicos	Actividades	Metas Aceptables (Indicadores)	Responsables	Período
Desarrollar e implementar un sistema que permita la radicación de solicitudes y trámite de pagos a través de la Internet.	Identificar el presupuesto para el desarrollo y la implementación del sistema. Realizar un análisis profundo del procedimiento y procesos que resulten más eficientes y efectivos. Realizar un análisis y diseño del sistema a implementarse. Una vez implementado el sistema, informar al público en general del nuevo sistema electrónico y sus beneficios.	Lograr que el 100% de las solicitudes aplicables se radiquen en línea y que una vez implementado, el 80% de los pagos se realice a través del sistema.	Centro de Sistemas de Información	7/1/2015 - 6/30/2017
Digitalizar los expedientes del Área de Archivo de la Oficina de Secretaría para agilizar el proceso de análisis y resolución de casos.	Darle seguimiento al proceso de evaluación e implementación del sistema de digitalización.	Lograr la digitalización del 100% de los expedientes del Área de Archivo de la CSP.	Centro de Sistemas de Información y Oficina de Secretaría	7/1/2015 - 6/30/2022



Objetivos Estratégicos	Actividades	Metas Aceptables (Indicadores)	Responsables	Período
Cumplir con los planes de trabajo anuales de la CSP y cualquier otro trabajo requerido por el Presidente.	Coordinación, comunicación efectiva y revisión constante de las operaciones y actividades de la agencia. Requerir semestralmente informes de labor realizada.	Lograr que anualmente todos los directores de oficinas y divisiones cumplan con los objetivos establecidos en los planes de trabajo.	Directores de Oficinas y Divisiones	7/1/2015 - 6/30/2019
Impactar una mayor cantidad de personas que reciben los cursos ofrecidos por la División de Educación de la CSP.	Informar a los operadores y concesionarios sobre el nuevo programa computadorizado de E-Learning. Esta nueva tecnología puede ser utilizada de forma remota y agiliza el tiempo de espera.	Aumentar en un 50% la cantidad de personas que reciben cursos de la División de Educación de la CSP.	División de Educación.	7/1/2015 - 6/30/2018
Lograr una mayor resolución de casos y someter los proyectos dentro de un término razonable para la consideración de los Comisionados.	Establecer un plan de seguimiento efectivo a las oficinas de Secretaría, Querellas y Examinadores Especiales. Requerir a los examinadores especiales un inventario mensual de casos pendientes para asegurar que no haya atrasos. Establecer límites de tiempo para que se trabajen los casos.	Lograr que el 75% de los casos se resuelvan dentro de un término razonable.	Oficina Abogados Examinadores y de Examinadores Especiales	7/1/2015 - 6/30/2017



Objetivos Estratégicos	Actividades	Metas Aceptables (Indicadores)	Responsables	Período
Atender y reducir los casos pendientes de Órdenes para Mostrar Causa y atender las vistas públicas donde se requiera la posición y presencia de la Oficina.	Dar seguimiento continuo al plan de trabajo de la Oficina y velar por su fiel cumplimiento.	Lograr el 100% de cumplimiento con los planes de trabajo establecidos anualmente.	Oficina de Abogados de Interés Público	7/1/2015 - 6/30/2022
Referir oportunamente las querellas que se reciben en la División de Querellas a las oficinas regionales.	Supervisar y evaluar el cumplimiento con las fechas establecidas.	Lograr que el 100% de las querellas sean referidas.	Oficina de Abogados de Interés Público	7/1/2015 - 6/30/2017
Realizar estudios tarifarios de manera oportuna en aquellos casos que presenten controversia las partes.	Comunicación directa y efectiva con la Oficina de Secretaría y la Oficina de los Comisionados.	Resolver el 100% de las controversias presentadas por concepto de solicitudes radicadas en la Comisión.	Oficina de Intervenciones, Sistemas de Contabilidad y Estudios Tarifarios	7/1/2015 - 6/30/2017
Atender los casos recibidos con prontitud y dentro de los términos establecidos por ley.	Mantener una comunicación constante con las distintas áreas que refieran casos para que se aseguren que los mismos incluyan toda la información y documentos necesarios para la adjudicación de los casos. Promover mediante comunicaciones periódicas al personal de la CSP, el cumplimiento con la reglamentación aplicable en la adjudicación de los casos.	Atender el 100% de los casos dentro de los términos establecidos por ley.	Oficina de los Comisionados	7/1/2015 - 6/30/2016

Objetivos Estratégicos	Actividades	Metas Aceptables (Indicadores)	Responsables	Período
Facilitar y optimizar los procesos que se llevan a cabo en la CSP.	Enmendar los reglamentos que apliquen para facilitar los ciudadanos los procesos que se llevan a cabo en la CSP. Continuar con el proceso de revisión y actualización de los reglamentos de la CSP.	Revisar, enmendar o actualizar el 75% de los reglamentos de la CSP.	Oficina de los Comisionados	7/1/2015 - 6/30/2022
Minimizar el tiempo de espera de los trámites que efectúen nuestros concesionarios a la CSP, asegurando cumplir con los términos reglamentados.	Establecer métricas de los casos trabajados por las oficinas de los que trabajan con las resoluciones de los casos.	Lograr que al finalizar cada semestre, se examine el cumplimiento con las métricas establecidas y que el 90% de los casos tramitados se hayan completado.	Oficina de los Comisionados / Oficina Abogados Examinadores y de Examinadores Especiales / Oficina de Abogados del Interés Público	7/1/2015 - 6/30/2019
Actualizar constantemente la información de los concesionarios y operadores en el programa computadorizado de Sistemas de Información de Servicios (SIS).	Orientar a los empleados a que deben actualizar la información de los concesionarios en el SIS cuando trabajen con los casos. Realizar exámenes para evidenciar el cumplimiento con el requisito de actualizar la información de los concesionarios en el SIS.	Asegurar que el 100% de los casos activos de la CSP se encuentren actualizados en el SIS.	Oficina de Secretaría / Directores de Oficinas Regionales	7/1/2015 - 6/30/2022

Objetivos Estratégicos	Actividades	Metas Aceptables (Indicadores)	Responsables	Período
Revisar, desarrollar y diseñar manuales de normas y procedimientos, y formularios, según solicitados, conforme a las leyes aprobadas.	Mantener una comunicación efectiva con las distintas unidades de la CSP y los asesores legales.	Lograr que el 100% de los procedimientos hayan sido revisados y actualizados.	Oficina de Sistemas y Procedimientos	7/1/2015 - 6/30/2019
Cumplir con las recomendaciones emitidas en los informes de auditorías internas y externas.	Asegurar el cumplimiento con las recomendaciones emitidas en los informes de auditorías internas y externas a través de comunicaciones con el personal gerencial. Proveer oportunamente la evidencia de las acciones tomadas como resultado de las recomendaciones emitidas en los informes.	Cumplir con todas las recomendaciones emitidas en los informes de auditorías internas y externas emitidos durante el período que comprende este Plan.	Oficina Presidencial	7/1/2015 - 6/30/2022
Encaminar a la CSP hacia la búsqueda de iniciativas dirigidas a maximizar sus recursos fiscales y de capital humano.	Desarrollar iniciativas e implantar los procedimientos administrativos que viabilicen esta integración. Optimizar los procesos administrativos. Generar informes de progreso para validar las acciones tomadas para lograr este objetivo.	Verificar, mediante seguimiento y revisión de informes, que el 100% de las iniciativas establecidas cumplan con los objetivos y mejoren los procesos.	Oficina Presidencial	7/1/2015 - 6/30/2019



Objetivos Estratégicos	Actividades	Metas Aceptables (Indicadores)	Responsables	Período
Fortalecer los canales de comunicación con el personal de la CSP, los concesionarios y la comunidad en general.	Establecer prioridades para cumplir con los requerimientos que tengan fecha de vencimiento y delegar oportunamente al personal pertinente la atención de las distintas solicitudes.	Atender el 100% de los requerimientos dentro del tiempo establecido maximizando los recursos de la CSP.	Oficina Presidencial	7/1/2015 - 6/30/2019
Asegurar que las querellas se investiguen en un tiempo razonable de acuerdo a la complejidad.	Mantener actualizado un registro de las querellas recibidas y asignadas, el cual incluya todos los datos relacionados con las investigaciones efectuadas a las mismas. Realizar monitoreo continuo de las querellas asignadas que se encuentren pendientes de ser investigadas.	Atender con prontitud y conforme a la reglamentación vigente el 100% de las querellas recibidas.	Oficinas Regionales	7/1/2015 - 6/30/2017
Cumplir con las inspecciones de seguridad requeridas a los inspectores por el Gobierno Federal.	Mantener un calendario actualizados de los trabajos en el que se detallen las diferentes áreas de inspección donde más accidentes o incidentes ocurren.	Cumplir anualmente con el 100% de las inspecciones requeridas al Programa.	Programa de Seguridad en el Transporte y Materiales Peligrosos	7/1/2015 - 6/30/2022



Objetivos Estratégicos	Actividades	Metas Aceptables (Indicadores)	Responsables	Período
Cumplir con los requisitos del programa federal y hacer buen uso de los fondos asignados.	Coordinar intervenciones y operativos, recopilar la información pertinente para someterla a la agencia federal y realizar los informes requeridos al programa.	Cumplir con el 100% de los requisitos del programa federal.	Programa de Seguridad en el Transporte y Materiales Peligrosos	7/1/2015 - 6/30/2019
Cumplir con los Planes de Vigilancia y Operativos para así garantizar mayor seguridad en las carreteras de Puerto Rico.	Proveer mantenimiento continuo a la flota de vehículos oficiales para asegurar que se encuentre en óptimas condiciones.	Cumplir anualmente con el 80% de los Planes de Vigilancia y Operativos coordinados.	Programa de Seguridad en el Transporte y Materiales Peligrosos / Oficinas Regionales	7/1/2015 - 6/30/2022

**II. Establecer una administración pública de excelencia con recursos humanos debidamente capacitados enfocados en el mejoramiento continuo; una infraestructura tecnológica moderna, funcional y segura; y los equipos necesarios para cumplir a cabalidad con nuestra encomienda.**

Objetivos Estratégicos	Actividades	Metas Aceptables (Indicadores)	Responsables	Período
Adquirir o reacondicionar y utilizar tecnología informática de avanzada.	Revisar constantemente los equipos y sistemas de información buscando un funcionamiento ágil, eficiente y responsivo a las necesidades de la agencia.	Completar el 100% de la evaluación de los equipos y sistemas de información para determinar su eficiencia y efectividad. Adquirir aquellos equipos que como resultado de la evaluación se determine que resulten necesarios e imprescindibles para que no se afecten los servicios y/o las funciones ministeriales delegadas a la CSP. Lograr que los equipos, los sistemas operativos y las aplicaciones estén en cumplimiento con los estándares de la industria.	Centro de Sistemas de Información	7/1/2015 - 6/30/2017
Mantener un control adecuado de los fondos para evitar insuficiencias presupuestarias.	Evaluar periódicamente los informes de gastos mensuales para asegurar que la información esté conciliada con los balances de las cuentas. Informar al Administrador el resultado de las evaluaciones realizadas.	Lograr que la CSP culmine todos los años fiscales con superávit.	División de Presupuesto	7/1/2015 - 6/30/2022

Objetivos Estratégicos	Actividades	Metas Aceptables (Indicadores)	Responsables	Período
Diseñar y ejecutar un plan de decomisos.	Realizar los trámites pertinentes con la Administración de Servicios Generales para decomisar los equipos en desuso e inservibles.	Lograr que cumplir en un 100% con lo establecido en el plan de decomisos.	División de Servicios Generales	7/1/2015 - 6/30/2017
Realizar la toma del inventario de activos fijos anualmente y tramitarlo al Departamento de Hacienda.	Coordinar con las distintas unidades la toma de inventario de activos fijos para el cumplimiento con la reglamentación aplicable.	Cumplir con el trámite anual del Informe de Inventario de Activos Fijos al Departamento de Hacienda.	División de Servicios Generales	7/1/2015 - 6/30/2022
Evaluar la flota de vehículos oficiales existente.	Establecer un nuevo plan de mantenimiento preventivo y acondicionamiento de la flota de vehículos oficiales. Decomisar todo vehículo que no sea costo efectivo para la CSP.	Evaluar el 100% de la flota de vehículos oficiales existente y mantenerlos en óptimas condiciones a través de un plan de mantenimiento. Decomisar las unidades que se identifique que no resulten costo efectivo para la CSP.	Oficina de Administración	7/1/2015 - 6/30/2016
Generar ahorros adicionales en las partidas de la CSP para los próximos años fiscales.	Establecer formalmente un Plan para realizar economías adicionales en la CSP. Asegurar su cumplimiento.	Generar todos los ahorros proyectados en el Plan de Economías Adicionales.	Oficina de Administración	7/1/2015 - 6/30/2017



Objetivos Estratégicos	Actividades	Metas Aceptables (Indicadores)	Responsables	Período
Adquirir los equipos necesarios para el buen funcionamiento de la agencia.	Realizar un estudio de necesidades de equipos para mejorar el funcionamiento de la CSP y obtener el mayor rendimiento de los mismos.	Lograr que los equipos de la CSP estén a la vanguardia de la tecnología y que el 100% de los empleados esté adiestrado para el uso óptimo.	Oficina de Administración / Directores de Oficinas y Divisiones	7/1/2015 - 6/30/2019
Mantener al personal de la CSP altamente capacitado a través de un efectivo programa de desarrollo y capacitación.	Adiestrar a todo el personal constantemente según las necesidades presentadas para que brinden un servicio de excelencia y cumplan con la reglamentación aplicable. Requerir un mínimo de 10 horas anuales de educación continua a cada empleado de la CSP. Establecer un Plan de Adiestramientos para asegurar el cumplimiento de las horas de educación continua establecidas.	Asegurar que cada empleado cumpla con un mínimo de 10 horas de educación continua por año fiscal.	Oficina de Recursos Humanos / Directores de Oficinas y Divisiones	7/1/2015 - 6/30/2022
Fomentar el buen uso de los fondos públicos y la propiedad mediante la capacitación del personal.	Ofrecer adiestramientos dirigidos a mejorar la administración de la CSP y prevenir actos de corrupción.	Lograr impactar anualmente a todos los empleados de la CSP con los adiestramientos que se brinden durante el período de este Plan.	Oficina de Recursos Humanos / Oficina de Auditoría Interna	7/1/2015 - 6/30/2022



## Planificación y Excelencia

---

La gerencia de la CSP ha propuesto este Plan Estratégico para los próximos siete (7) años, y será reevaluado al final de cada periodo fiscal, y de ser necesario, será actualizado, con el propósito de garantizar su seguimiento y cumplimiento.

*"Crecimiento y Desarrollo son cosas diferentes. Crecimiento es un aumento en el tamaño, en números; Desarrollo es un aumento de nuestro potencial para el futuro. Nuestro potencial para el futuro mejora con la educación. El liderazgo no se puede mejorar mediante la capacitación sino mediante la educación. Una forma de desarrollar a la gente es estimularlos a pensar creativamente sin limitaciones, a hacer preguntas y dar ideas."*

**Russell L. Ackoff**

*"La planificación financiera no trata exclusivamente sobre la jubilación, la inversión o la gestión de carteras. Es más bien una disciplina que aplica principios rectores sobre el pasado, el presente y el futuro. El pasado, porque muchos de nosotros podemos llevar lastres que nos impiden la felicidad y bienestar financiero. Presente porque ahora es el mejor momento para actuar y cambiar de rumbo hacia un mejor destino. Nuestro futuro porque cada uno de nosotros tiene el derecho de soñar con un mañana mejor."*

**Rajen Devadason**

*"Con formación, aptitud, responsabilidad, disciplina y voluntad se logra la eficacia. Si se le agrega planificación, método y control se consigue la eficiencia. Y si, además, hay talento, inspiración, entusiasmo y astucia, se alcanza la excelencia."*

**José Luis Rodríguez Jiménez**