



**ASUNTO: PROTOCOLO PARA OFRECER SERVICIOS DE EXCELENCIA**

**PROPÓSITO: ESTABLECER EL PROTOCOLO A SEGUIR EN EL OFRECIMIENTO DE SERVICIOS**

Orden Administrativa Núm. **2004-008**

Vigencia: **Inmediata**

Aprobado por:

**Harold González Rosado**  
Director Ejecutivo

### **I. Base Legal:**

La Ley Núm. 91 de 29 de marzo de 2004, conocida como la Ley del Sistema de Retiro para Maestros del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y la facultad que la misma le confiere al Director Ejecutivo.

### **II. Exposición de Motivos:**

El 29 de marzo de 2004, se aprobó la Ley Núm. 91 conocida como la Ley del Sistema de Retiro para Maestros del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, la misma establece que entre los propósitos para una nueva ley orgánica es la de ofrecer a nuestros maestros unos servicios ágiles y de excelencia.

A tono con ese mandato se procedió a evaluar los servicios que ofrecemos a nuestra clientela, la calidad de los mismos y el tiempo en atender los planteamientos de nuestros maestros.

Como resultado de dicha evaluación y para dar cumplimiento a nuestro deber ministerial se adopta el siguiente protocolo en el Sistema de Retiro para Maestros con el propósito de que los servicios directos, por llamadas telefónicas e internos se efectúen diligentemente y con la excelencia requerida en la atención de los asuntos magisteriales.

### **III. Protocolo:**

Establecer lo que se dice al contestar el teléfono:

- **Identificar la agencia.**

- Identificarse.
- Proveer la información requerida.
- No transferir la llamada hasta asegurarse que la persona a la cual lo va a transferir conoce la información solicitada.
  
- Conseguir la información e informarle al maestro(a) que estará en espera por un rato para no transferirlo y así poder proveerle la información.
  
- Una vez le indique al maestro que va a devolverle la llamada, la misma debe efectuarse no mas tarde de tres (3) días después de la misma.
  
- Mantener en todo momento de la conversación su voz baja y suave aunque la persona se perciba en un estado de incomodidad o molestia.
  
- Ser cortés y amable en todo momento.
  
- El trato siempre será de usted y profesor, profesora, señora o señor según aplique.
  
- Las conversaciones que sostengan deben ser de temas oficiales, nunca de religión, política o cualquier otro tema que no tenga que ver con el servicio a ofrecerse.
  
- De tener que realizar alguna gestión con personal del área debe poner la llamada en espera.

➤ **Servicio Directo**

1. Llamar al profesor e ir a buscarlo personalmente luego acompañarlo a la salida al finalizar sus gestiones.
2. Saludo (Buenos Días, Cómo está).
3. Explicarle al maestro la razón de la demora en su caso, si la ha tenido.
4. Entregar y explicar la información que debe llenar en los formularios que le entreguen (si aplica), y que le llamarán por turno.
5. De requerir asistencia en otra oficina del Sistema de Retiro para Maestros, el empleado efectuará las coordinaciones correspondientes con el área que lo asistirá.
6. Toda información debe ser provista con agilidad y, de requerirse tiempo adicional, deberá argumentar los fundamentos y proveer la información solicitada en o antes de cinco (5) días laborables. De no ser esto posible por razones válidas, se contestará por escrito para la firma del Supervisor correspondiente autorizado para ello y se

establecerá la fecha cierta en que corresponderemos con la contestación solicitada.

7. De requerir mayor tiempo la situación presentada, notificar al maestro dentro del termino de los cinco (5) días laborables.

➤ **Servicios Internos**

1. Recibir con amabilidad y con una sonrisa a todos los compañeros.
2. Tratar a todos con deferencia, respeto y profesionalmente.
3. La violación de esta Orden Administrativa conllevará las sanciones dispuestas por ley y aquellas expresadas en nuestra reglamentación interna.

**IV. Vigencia**

Inmediata.

En testimonio de lo cual, expido la presente bajo mi firma en la ciudad de San Juan, Puerto Rico, hoy 5 de octubre de 2004.

Recibido  
04 OCT 11 PM 4:21



**OFICINA DE RECURSOS HUMANOS**

**HOJA DE TRÁMITE**

11 de octubre de 2004

**Lcdo. Rafael Marcano Dávila**  
**Director Asesoramiento Legal**

  
**Migdally Molina Febus**  
**Directora Recursos Humanos**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Contestar para la firma del Director Ejecutivo | <input type="checkbox"/> Devolver con recomendaciones o comentarios |
| <input type="checkbox"/> Contestar para mi firma                        | <input type="checkbox"/> Según solicitado                           |
| <input type="checkbox"/> Contestar directamente                         | <input type="checkbox"/> Para su información                        |
| <input type="checkbox"/> Acusar recibo                                  | <input type="checkbox"/> Para sus archivos                          |
| <input type="checkbox"/> Discutir conmigo                               | <input checked="" type="checkbox"/> <b>Acción correspondiente</b>   |
| <input type="checkbox"/> Circular                                       | <input type="checkbox"/> Su autorización y/o firma                  |

**ASUNTO:** SE INCLUYE ORDEN ADMINISTRATIVA NUM. 2004-008.  
**RE: PROTOCOLO PARA OFRECER SERVICIOS DE EXCELENCIA.**  
PARA LA ACCIÓN CORRESPONDIENTE.

**MMF/fpg**  
**ANEJO**