




Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Comisión Apelativa del Sistema de Administración de
Recursos Humanos del Servicio Público
PO Box 9023990, San Juan, PR. 00902-3990
Tel: (787) 721-5139
Internet: <http://www.casarh.gobierno.pr>

Lcda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta

ORDEN ADMINISTRATIVA 12-2006

A: Personal de la Secretaría y personal administrativo

De: 
Lcda. María del C. Betancourt Vázquez
Presidenta

Fecha: 12 de septiembre de 2006

Asunto: Informes Semanales de labor realizada y pendiente de personal de Secretaría, Normas del área de la Secretaría y otros asuntos.

I. INTRODUCCIÓN

La situación fiscal en la que se encuentra el gobierno requiere el mejor uso de los recursos humanos del gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. En la Comisión Apelativa hemos sido innovadores buscando herramientas que le permitan a nuestros servidores públicos saber la cantidad y calidad del trabajo que llevan a cabo para el bienestar del pueblo puertorriqueño. Con este interés hemos creado medidores de productividad, guías de trabajo, formularios, y formatos de órdenes y resoluciones que faciliten y estandaricen nuestro trabajo.

Hemos notado un incremento en situaciones relacionadas con las órdenes y/o resoluciones emitidas por el foro que, además de afectar nuestra imagen y confundir a las partes, incrementan significativamente los costos administrativos y causan pérdida de tiempo de nuestros recursos humanos. Tenemos que cumplir con nuestro deber ministerial, y llevar a cabo las funciones que nos han sido asignadas. Debemos velar por el respeto y decoro que este foro y todos los empleados se merecen. Si nos concentramos en llevar a cabo nuestra función por un fin público, promovemos los intereses y objetivos de la Comisión, en consonancia con nuestros deberes y funciones, y la política pública establecida de identificar mecanismos para proveer un mejor servicio y una mejor utilización de nuestros recursos económicos y humanos.

Como mecanismo para facilitar la evaluación de desempeño de nuestro personal, la cantidad de trabajo pendiente de cada uno(a), la calidad y cantidad de los documentos que preparamos, hemos creado unos modelos de Informes Semanales de labor realizada y pendiente. Además,

hemos consolidado las normas establecidas previamente vía correo electrónico o verbalmente para fácil referencia del personal pertinente.

Al amparo de la facultad concedida en la Sección 13.10 del Artículo 13 de la Ley Núm. 184, supra, la cual faculta a esta servidora a aprobar la reglamentación necesaria para viabilizar un eficaz y adecuado funcionamiento de la Comisión, se emite la presente Orden Administrativa dirigida al Personal de la Secretaría y personal administrativo de apoyo.

II. INFORME SEMANAL DEL PERSONAL DE LA SECRETARÍA

La/El Secretaria/o de la Comisión estableció un sistema de Informe Diario como instrumento para evaluar l@s emplead@s de la Secretaría y delegar responsabilidades. El mismo ha sido revisado, y en adelante el personal de la Secretaría correspondiente llenará el formulario "Informe Semanal de Labor Realizada y Pendiente de Personal de la Secretaría" (Anejo I), el cual podrá ser revisado posteriormente y así será notificado. El informe debe ser presentado ante la consideración de la/del Secretaria/o de la Comisión o de la/del Secretaria/o Interina/o, en o antes de las 12:00 m. del próximo día laborable a la semana terminada, debidamente cumplimentado en todas sus partes.

III. NORMAS A SEGUIR EN LA SECRETARÍA Y EN EL ARCHIVO GENERAL EN CUANTO A ÓRDENES Y RESOLUCIONES DICTADAS:

Por las razones y motivos antes expuestos, como herramienta para mejorar y medir la labor encomiable que se lleva a cabo por los recursos humanos de la secretaría, se establecen las siguientes directrices en cuanto al manejo y preparación de documentos:

- a. Una vez emitida una orden o resolución por un(a) Comisionado(a) que no tenga el expediente anejado, será referido al Archivo Central, quien en un término no mayor de (3) días bajará a Secretaría la orden con el correspondiente expediente.
- b. Toda orden o resolución deberá prepararse y notificarse no más tarde de (10) días calendarios desde que se recibe en Secretaría para la tramitación de la misma. Una vez presentada a la/al Secretaria/o de la Comisión, ésta y la/el Secretaria/o Interina/o, serán responsables de que los documentos preparados e iniciados por el personal secretarial, salgan dentro del referido término. El cumplir con estos términos aumentará la confianza de las partes con el foro y asegurará un mejor manejo de los expedientes. Este término para preparar y notificar documentos solo podrá ser aumentado por aprobación previa de la/del Presidenta/e en coordinación con la/el Secretaria/o de la Comisión.
- c. Todas las órdenes, minutas, resoluciones, citaciones y documentos preparados en la Secretaría se harán en tipo de letra **ARIAL 12**, preferiblemente utilizando los formatos que se encuentran en la base de datos.
- d. Cada secretaria/o será responsable de emitir un mínimo de (20) órdenes y/o resoluciones diarias, a ser asignadas por la/el Secretaria/o o Secretaria/o Interina/o de la Comisión, según aplique. Excepciones a esta norma, solamente serán autorizadas previamente por la/el Secretaria/o de la Comisión y por razones justificadas. Cada

secretaria/o será responsable de recibir el trabajo a realizar y entregar el mismo a su supervisor/a.

- e. Antes de preparar una orden y/o resolución, la/el secretaria/o verificará:
- Que las direcciones que surgen de la base de datos corresponden a la última dirección notificada por las partes al foro. Actualizará la información de ser necesario, antes de preparar la orden o resolución correspondiente.
 - Que las partes no hayan radicado documento alguno que pueda cambiar la orden y/o resolución dictada. De las partes haber radicado algún documento que pudiese alterar el contenido de la orden y/o resolución, será responsabilidad de cada secretaria/o traerlo a la atención inmediata de la/del Secretaria/o de la Comisión o el/la Comisionad@ respectiv@ para verificar si la orden y/o resolución será alterada o no.
- f. Luego de preparar la orden y/o resolución emitida verificará que la misma sea fiel y exacta a lo ordenado mediante "sábana" o documento, y que la misma esté dirigida a la parte a la cual le fue ordenada.
- g. Al final de cada orden y/o resolución al momento de iniciar el documento con tinta, cada secretaria está **certificando** que lo dispuesto en el párrafo (e) y (f) fue llevado a cabo. **De esta manera aceptamos la responsabilidad y el cumplimiento con las directrices mencionadas.**
- h. Las mociones enviadas al archivo central no deberán de estar más de 10 días sin ser procesadas o archivadas en los expedientes, según sea el caso.
- i. Al momento de asignar trabajo al personal secretarial se dará prioridad a las reconsideraciones, y documentos marcados como "urgente" o "Rush".
- j. Una vez emitido el documento correspondiente, se procederá de inmediato a la entrada adecuada del documento en la base de datos, del archivo del documento y del expediente en el archivo central, excepto que de otra manera lo haya dispuesto el/la Comisionad@ Asociad@, asesor@ jurídic@ u oficial examinador@.
- k. En adelante para uniformar los comentarios que se entran en el data, se utilizará el siguiente formato dependiendo de la circunstancia y de las situaciones en que aplique:
- Exp. en (utilizar según aplique):
 - Archivo Central
 - Archivo Inactivo
 - Archivo IOE
 - Comisionado (Iniciales)
 - Presidencia (Iniciales)
 - OE (Iniciales)
 - Secretaría (Iniciales de la Secretaria)
 - Mediación
 - Exp. revisado (apte/apda)
 - Status (apte/apda/Ombudsman)
 - Copias (cintas/apte/apda/Ombudsman)

Los comentarios deberán ser estrictamente solo trámites del expediente, y no se permitirán comentarios como: expediente para la firma, en la gaveta de, pendiente de, etc. Esto evitará el corregir comentarios anteriores innecesarios.

- I. Todos los jueves de cada semana durante la mañana, cada secretaria/o imprimirá el informe de órdenes vencidas de su pantalla principal correspondiente al oficial examinador o asesor jurídico asignado, subirá al archivo central a buscar los expedientes y mociones pendientes de archivar de cada caso y los llevará a la oficina del oficial examinador correspondiente. Aún cuando se ausente el/la oficial examinador(a) o asesor(a) jurídico(a), los expedientes se ubicarán en el área designada por cada uno. Esto sujeto a disponibilidad de personal, plan de vacaciones o calendario de la agencia.

IV. RECONSIDERACIONES

Debido a la prioridad que tienen los trámites de las reconsideraciones por el vencimiento de los términos y para mantener el control de las mismas, se ha identificado un procedimiento para su trámite. La/El Secretaria/o, Secretaria/o Interina/o de la Comisión o cualquier otra persona que se designe, se encargará de recibir todas las mociones de reconsideración y llevar a cabo el siguiente procedimiento:

- a. Registrará en la pantalla correspondiente de la data toda reconsideración recibida y verificará los términos (cálculos automáticos suministrados por la data).
- b. Imprimirá la Hoja de Reconsideración de Resolución Emitida, en una hoja de color que no sea blanco, la adjuntará al expediente y lo llevará ante la consideración de Presidencia para la evaluación y determinación correspondiente de inmediato.
- c. Una vez se emita la determinación, se dará prioridad a la preparación del documento correspondiente, con especial atención a los términos de vencimiento. Luego de que la/el secretaria/o prepare la orden o resolución, se entrará en el data según corresponda. De ser una Resolución se procederá a circularse a la Comisión para la firma correspondiente. De tomarse bajo estudio se registrará el término correspondiente contando (90) días a partir de la fecha de la radicación del escrito de reconsideración y se procederá a imprimir nuevamente la Hoja de Reconsideración de Resolución Emitida, en una hoja de color que no sea blanco, indicando todos los términos aplicables.
- d. Estos expedientes que se toman bajo estudio deben subir a Presidencia por lo menos 20 días antes de que se venza el término de 90 días calendarios para tomar una determinación. Por ningún motivo se dejarán vencer dichos términos sin que la Comisión haya emitido una determinación final.

V. NORMAS A SEGUIR EN LA SECRETARIA AL CUBRIR LA RECEPCIÓN

El Área de la Recepción es la imagen y la primera impresión que se lleva nuestra clientela de la Comisión Apelativa. Debido a que nos esmeramos trabajando con entusiasmo, responsabilidad y entrega para brindar un buen servicio, la mejor manera de mostrárselos es con un trato de excelencia. Por este motivo le recordamos que:

- a. La Recepción no podrá permanecer sola por ningún motivo. Se atenderá al público y se contestarán los teléfonos con cortesía y respeto. Siempre debemos atender a nuestros clientes de forma clara y precisa y contestar sus dudas adecuadamente. Asegurándonos de que reciban la información adecuada.
- b. Todos somos responsables de asegurar el bienestar del cliente que nos visita incluyendo: no hablar muy alto, no hacer ruidos innecesarios y velar por que las áreas de espera y de trabajo estén bien organizadas.
- c. Debido al problema existente con el estacionamiento, se le dará prioridad a los clientes de ventanilla y luego se atenderán las llamadas telefónicas. Al atender un cliente personalmente, trátelos de usted en todo momento, utilizando señor o señora en todo momento sin expresiones afectivas ni cariñosos.
- d. Al contestar el teléfono, asegúrese de que las llamadas se contesten al tercer timbre o antes. Conteste con cortesía **todas** las llamadas telefónicas identificando la agencia y su nombre. Ej. Comisión Apelativa, le habla (nombre), como le podemos ayudar. Si entran varias llamadas, las contestará **todas** indicándole que se le atenderá en breves minutos y dejándole saber que hay varias llamadas en espera. Trate a la persona de usted y señor o señora. No utilice expresiones afectivas.
- e. Se sellará y se iniciará todo documento radicado por ventanilla.
- f. La correspondencia recibida por correo ordinario o certificado que esté dirigida a nombre de la Comisión Apelativa se abrirá, se sellará y se iniciará al momento. La que esté dirigida a la Presidenta y Comisionados se subirá a Presidencia.
- g. Toda correspondencia recibida se registrará en el Control de Correspondencia y al finalizar el día se imprimirá dicho informe. Una vez registrada se le entregará a Sandra Rodríguez para que lo registre en la data.
- h. Los cheques certificados o giros postales que se reciban, deben estar dirigidos al Secretario de Hacienda con el número de caso y razón del pago. Estos serán registrados en el Control de Pagos, detallando la información antes mencionada y cualquier otra que sea requerida. Estos cheques o giros se entregarán en el área de Presidencia a la persona asignada, la cual recibirá los mismos iniciando el Control de Pagos. La/El Secretaria/o asignada emitirá una certificación por el pago de sanción impuesta, de ser el caso, y lo registrará en el data. Además, se sacará copia del pago indicando el número de apelación, para ser archivada en el expediente.
- i. Se orientará adecuadamente a las partes que se presenten para Vista Pública que deberán registrarse en el Registro de Visitantes y se le invitará a pasar al área del patio interior hasta que el Oficial Examinador abra sala.

VI. REVISIÓN DE EXPEDIENTE

No se citará a ninguna de las partes para revisión de expediente o copias del mismo, sin la evaluación del expediente y la autorización previa de la (el) Secretaria(o), Secretaria(o) Interina(o) de la Comisión o algún personal designado por la Presidenta. Se deberá verificar en dicho expediente lo siguiente:

- a. Que el Informe Confidencial esté debidamente censurado.
- b. Evitar que contenga Hojas de Trámite de la data, "Sábanas" y o notas sueltas con comentarios internos
- c. Expediente de personal del apelante
- d. Otros documentos que no sean parte del expediente oficial de la apelación.

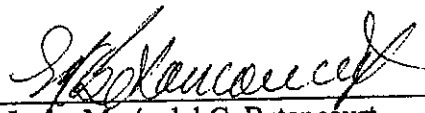
Se le solicitará identificación a la persona que venga a revisar el expediente y de no formar parte del caso activo, se le solicitará una certificación o autorización del representante legal o de la parte, para poder proceder.

La persona que revisará el expediente lo hará en el área de espera de la Secretaría o cualquier otra área designada a este fin y por ningún motivo podrá moverse con el expediente a ninguna otra área.

VII. CONCLUSIÓN Y VIGENCIA

En los casos aplicables, las palabras utilizadas en el tiempo presente incluyen también el futuro, las usadas en el género masculino incluyen el femenino, el singular incluye el plural.

Exhortamos a nuestro personal a auscultar maneras de mejorar el servicio que brindamos, y a rendir cada día el mejor servicio posible dentro de un marco de eficiencia, productividad y calidad. La presente orden administrativa entrará en vigor de inmediato. Notifíquese al personal aplicable y a los miembros de la Comisión Apelativa.


Lcda. María del C. Betancourt
Vázquez
Presidenta


Fecha