



**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
COMISIÓN INDUSTRIAL DE PUERTO RICO**

**PROCEDIMIENTO CASOS OMBUDSMAN**

1. Se realizará prueba todos los días del sistema de voz de la Comisión Industrial de Puerto Rico. De existir problemas con el mismo se notificará a la operadora del cuadro telefónico para el reporte correspondiente.
2. Una vez se recibe el Requerimiento de Información emitido por la Oficina del Ombudsman se registra en SAMA por los funcionarios de la Oficina de Relaciones con la Comunidad. La mayor parte de la veces este requerimiento llega vía fax; luego en original vía correo ordinario.
3. Una vez registrado, se inicia el documento físico como evidencia de haber recibido dicho caso.
4. Se solicita el expediente al área de Archivo.
5. Si el expediente no aparece en el archivo se verifica en SAMA "work Desk" para conocer la última acción que tuvo el caso e identificar la oficina en la cual el expediente se encuentra.
6. Se verifica en el Sistema SAMA la última acción en el caso antes de enviar al área de señalamiento.
7. Una vez tenemos el expediente físico, se procede a estudiar el caso para determinar el área que será referido.
8. Se imprime la hoja de consulta y se le coloca una etiqueta engomada que identifica el caso como "Ombudsman" con copia del requerimiento.
9. Se carga el expediente físico mediante SAMA al área correspondiente y se procede a llevar dicho expediente.

PO BOX 364466 San Juan, PR 00936-4466  
Tel. (787)-781-0545 Fax 787-783-5610

[WWW.CIPR.GOBIERNO.PR](http://WWW.CIPR.GOBIERNO.PR)

Sistema de voz: Área Metropolitana (787) 781-4074 – Isla 1-800-981-3620

10. Se mantiene la hoja de Requerimiento de Información original en un cartapacio hasta tanto se notifique la fecha del señalamiento por el área correspondiente.

11. De informarnos que el caso debe ser evaluado por otra división (Director Médico, Oficina Legal, Oficina de la Secretaria) se nos entrega el expediente físico para el trámite rápido por parte de nuestro personal.

12. De entenderse que el caso pasará a la División Legal se procede a sacar copia del requerimiento de información, se aneja al expediente y se entrega el mismo a la división.

13. Se espera que el señalamiento se haga en 24 horas a partir del recibo del mismo, según instrucciones impartidas por la Secretaria Ejecutiva. Los casos llegan a nuestra oficina con atrasos lo que ha causado que se estén notificando reuniones informativas en las Oficinas Regionales del Ombudsman.

14. Se contesta al Ombudsman vía correo o fax. Entonces se archiva copia del requerimiento de información con la hoja de consulta que indica la fecha del señalamiento. En los casos que se requiera la intervención de un especialista y éste no estar disponible, se envía notificación escrita a la oficina del Ombudsman indicando que el caso estará pendiente de contestar hasta tanto se contrate al especialista. Estos casos quedan archivados hasta tanto llegue copia del contrato del especialista y luego se procede a contestar el requerimiento con prioridad.

15. Al finalizar el mes se procede a preparar un informe de los casos recibidos, contestados y pendientes por contestar, incluyendo los de meses anteriores.

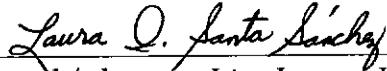
16. Contestar llamadas de los representantes de las oficinas regionales del Ombudsman. Antes de someter una querrela, los investigadores consultan el sistema de voz de la Comisión Industrial.

17. Los casos Ombudsman tienen prioridad. Por tanto, éstos deben trabajarse dentro de un término de 24 a 48 horas luego de recibirlos en su área de trabajo.

18. Los casos Ombudsman serán manejados por el personal de la oficina que recibe los Requerimientos de Información (querellas). Si el caso debe de ser evaluado por la División Médica, División Legal u otra división, los mismos deben de ser devueltos al personal que recibe las querellas para continuar el proceso correspondiente.



Preparado por: José L. Guadalupe Camacho  
Ayudante Especial



Aprobado por: Lic. Laura I. Santa Sánchez  
Presidenta  
4 de octubre de 2007



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
**COMISION INDUSTRIAL DE PUERTO RICO**  
 OFICINA AYUDANTE ESPECIAL

**SOLICITUD ESTATUS DE CASOS**

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_

La Oficina del Ayudante Especial ha recibido una solicitud para informar el estatus del caso:

LES: \_\_\_\_\_ CASO CI: \_\_\_\_\_

CASO REFERIDO POR: \_\_\_\_\_

Hemos realizado la búsqueda de información en el Sistema SAMA. La información obtenida refleja que este caso se encuentra o debe ser atendido por su Oficina. Se solicita que en el término de tres (3) días o menos, esta hoja sea devuelta con la información que corresponda para emitir la contestación del mismo.

RECIBIDO POR:

Sr. José L. Guadalupe Camacho  
 Ayudante Especial

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_

AREA: \_\_\_\_\_

Se acompañan expediente(s) del(de los) caso(s).

Conforme a la solicitud antes mencionada, notificamos que el estatus del caso antes mencionado es el siguiente:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Supervisor a cargo

RECIBIDO POR:

\_\_\_\_\_  
 OFICINA DEL AYUDANTE ESPECIAL

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_