

Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Administración de Rehabilitación Vocacional

Manual de Procedimientos

Unidad de Correo Interno



DIVISIÓN DE DOCUMENTOS

CONTENIDO

	Páginas
Introducción y Objetivo	1
Base Legal	1
Aplicabilidad	2
Definiciones de Términos	2,3
Composición de la División	3
Disposiciones generales sobre el recibo. control, despacho y distribución de correspondencia	3
Correspondencia registrada, certificada, entrega especial, cheques, giros postales, paquetes y cartas devueltas	3,4, 5
Servicio regular de mensajería	5
Correspondencia tramitada a través del Correo Federal	5,6
Formularios	6,7
Derogación	7
Aprobación y Vigencia	7
Anejos	8

ARTÍCULO I: TÍTULO:

Este manual se conocerá como “Manual de Procedimientos para la Unidad de Correo Interno”.

ARTÍCULO II: INTRODUCCIÓN:

La Unidad de Correo Interno se compone de tres componentes fundamentales:

- Correspondencia
- Mensajería
- Franqueo

El sistema de correspondencia es vital para el desarrollo de las actividades de cualquier organización, tanto en su funcionamiento interno como en sus relaciones con otras agencias gubernamentales y/o entidades privadas. Este manual presenta información relacionada con las responsabilidades y deberes del personal de la Unidad de Correo Interno y las personas a cargo de la correspondencia en las diferentes divisiones. El propósito es que le sirva de orientación en el cumplimiento de sus deberes.

La Unidad de Correo Interno tiene la misión de ofrecer un servicio rápido y eficiente a toda la Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV), a su vez ofrecerle la confidencialidad requerida a la correspondencia, tanto interna como externa e implantar procedimientos y tecnología innovadora enmarcada en la uniformidad de procesos.

ARTÍCULO III: OBJETIVO:

El propósito fundamental en la preparación de este manual ha sido proveer al personal de la Unidad de Correo Interno de la Administración de Rehabilitación Vocacional una guía para el desarrollo de las diferentes actividades relacionadas con el manejo de correspondencia. A tales efectos, el mismo contiene una descripción detallada de cada una de las actividades a realizarse.

Es de suma importancia que el personal a cargo del trámite de correspondencia en las demás oficinas y divisiones de la Administración Rehabilitación Vocacional tengan conocimiento del contenido de este manual, a los fines de colaborar para una mejor prestación de servicios.

ARTÍCULO IV: BASE LEGAL:

- “Ley Núm. 97 del 10 de junio de 2000, según enmendada, conocida como Ley de Rehabilitación Vocacional de Puerto Rico”.
- Reglamento 4286 de la Administración de Servicios Generales, Artículo 25 “Administración de Correo”.

ARTÍCULO V: APLICABILIDAD:

Este manual será aplicado a todos los empleados de la ARV que trabajan directamente con la correspondencia.

ARTÍCULO VI: DEFINICIONES:

A. ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL:

Agencia estatal cuya ley orgánica es la Ley Núm. 97, según enmendada, conocida como Ley de Rehabilitación Vocacional de Puerto Rico y quien recibe los fondos para operar el Programa de Rehabilitación Vocacional, en adelante ARV.

B. APLICACIÓN DE CORRESPONDENCIA:

Programa computarizado creado en la red para el control de toda la correspondencia que se recibe en la Administración de Rehabilitación Vocacional. Dicha aplicación fue diseñada para la uniformidad del proceso de control de correspondencia. Se instalará en las computadoras del personal que está autorizado para el control de correspondencia en cada unidad de trabajo.

C. CONTROL DE CORRESPONDENCIA:

Seguimiento ofrecido para asegurar que la correspondencia es atendida en un tiempo específico. La atención puede ser preparar una respuesta, aprobar y/o tramitar un documento, entre otros.

D. CORRESPONDENCIA:

Toda comunicación escrita incluyendo cartas, tarjetas postales, mensajes tramitados electrónicamente (E-mail, fax), publicaciones, formularios, memorandos, facturas, entre otros. Se clasifica en:

- Correspondencia recibida
- Correspondencia enviada
- Correspondencia interna (aquella que se prepara para circular dentro de la Agencia).

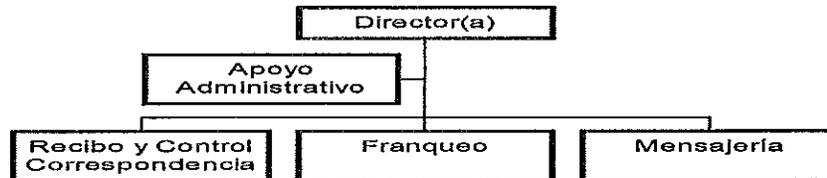
E. CORRESPONDENCIA CONTROLADA:

Aquella correspondencia que amerita o requiere contestación y a la cual se le añade un formulario "Hoja de Control" en la Unidad de Correo Interno.

F. HOJA DE TRÁMITE:

Formulario utilizado en la Administración de Rehabilitación Vocacional para referir la correspondencia. Es preparada en la oficina de cada Director en original, copia y enviada a las demás oficinas, dependencias gubernamentales y/o empresas privadas.

ARTÍCULO VII: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD:



ARTÍCULO VIII: DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL RECIBO, CONTROL, DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA:

- La Unidad de Correo Interno funciona como centro de recibo, control, despacho, distribución de correspondencia y paquetes que se reciban se originen en la ARV, incluyendo la correspondencia enviada a través del Correo Externo ("Pony Express").
- Toda correspondencia será sellada al dorso con un fechador. La correspondencia identificada como personal o confidencial no se abrirá.
- Cada oficina designará un empleado para el trámite de la correspondencia. En el escritorio del mismo estarán colocadas dos bandejas identificadas como "IN" y "OUT".
- La Unidad de Correo Interno devolverá a los remitentes los documentos que no cumplan con las normas establecidas por el Correo Federal.
- Toda correspondencia que sea dirigida al Programa de Ayuda al Empleado (PAE) o con la Oficina de Auditoría Interna se enviará identificada como "confidencial"; de esta manera se referirá directamente sellada, según se reciba a esta oficina.
- Los expedientes de consumidores y de personal se tratarán de forma confidencial, por lo que deben ser enviados en sobre sellado e identificados "confidencial".

ARTÍCULO IX: CORRESPONDENCIA REGISTRADA, CERTIFICADA, ENTREGA ESPECIAL, CHEQUES, GIROS POSTALES, PAQUETES Y CARTAS DEVUELTAS:

La correspondencia registrada, certificada, entrega especial, cheques, giros postales, paquetes y cartas devueltas serán desglosados en un registro especial y firmado por la persona que lo recibe en la oficina correspondiente.

A. CORRESPONDENCIA CERTIFICADA:

- La correspondencia certificada será timbrada como tal.
- Se le adherirá en el sobre el número de certificación correspondiente.
- Será anotada en el registro del Correo Federal.
- Se procederá a pesarla para determinar el franqueo.
- El costo de la correspondencia certificada se determinará a base de:

1. Costo de franqueo por cada onza
2. Costo de certificación
3. Costo de acuse de recibo

B. ACUSES DE RECIBOS (Cartas Certificadas):

- Al recibir la tarjeta de acuse de recibo se procederá a buscar el número en la libreta de registro original para verificar ambas direcciones y números en el libro.
- Se anotará en el libro el recibo de la tarjeta con una marca de cotejo.
- Se enviará el acuse a la oficina que originó el documento.
- El funcionario que reciba acuses de recibo firmará en la libreta correspondiente.
- Se preparará lista en original y copia con los números del acuse de recibo de las cartas certificadas, según se vayan recibiendo en el área de Correo Interno.

C. CARTAS DE VUELTAS:

Toda correspondencia devuelta será anotada diariamente en el "Informe de Cartas Devueltas". En ella se anotará la razón por la cual dicha correspondencia no llegó a su destinatario. Este informe nos ayudará a controlar el gasto de franqueo por direcciones incorrectas y/o direcciones incompletas. Esta correspondencia se referirá a la oficina generadora para que tenga conocimiento y verifique la dirección. Este informe será enviado a la Director/a de la División de Documentos los días cinco (5) de cada mes utilizando el Anejo 5.

D. PAQUETES:

- Se enviará a la Unidad de Correo Interno debidamente empaquetado en papel doble con la dirección completa del remitente y destinatario.
- Se utilizará el material disponible en la Unidad de Correo Interno para envolver los paquetes, ya que se evitan roturas y demoras que puedan ocurrir al reempaquetar por averías en el manejo postal.
- Los paquetes se pesan y se sellan en la Unidad de Correo Interno, procediendo luego al despacho de los mismos en el Correo Federal.

- Cuando el paquete contenga material dirigido a personas no videntes, se indicará claramente en el extremo superior derecho del paquete con la inscripción "Free Matter for the Blind".

E. CORRESPONDENCIA "EXPRESS MAIL":

Correspondencia para entregar el día siguiente: ("Express Mail")

- Se llenará el "Express Mail Card".
- Se le entregará una copia del "Express Mail Card" a la persona que lo envió y la Unidad de Correo Interno mantendrá el original para archivo.

ARTÍCULO X: SERVICIO REGULAR DE MENSAJERÍA:

El servicio de mensajería se proveerá para distribuir documentos y paquetes internamente; recoger, depositar correspondencia y paquetes en el Correo Federal y realizar encomiendas especiales de carácter oficial, fuera de la agencia.

El servicio regular de mensajero seguirá el siguiente horario de rondas:

RONDAS REGULARES INTERNAS

8:00 a.m.	1:00 p.m.
9:45 a.m.	2:00 p.m.
10:30 a.m.	2:45 p.m.
11:15 a.m.	4:00 p.m.

RONDAS REGULARES EXTERNAS

7:30 a.m.	- Correo Federal
8:30 a.m.	- Agencia estatales, federales y privadas
1:30 p.m.	- Agencia estatales, federales y privadas
3:30 p.m.	- Envío de correspondencia a través del Correo Federal

ARTÍCULO XI: CORRESPONDENCIA TRAMITADA A TRAVES DEL CORREO FEDERAL:

A. DESPACHO DE CORRESPONDENCIA:

1. La correspondencia es clasificada por:

a. Tamaño

- sobre manila
- sobre tipo carta

b. Lugar del destinatario

- Isla
- Local
- Exterior

2. Una vez clasificada se procederá a pesarla para determinar el franqueo correcto.
3. Se verificará la dirección del destinatario, remitente y zona postal (Zip-Code).
4. Cada pieza de correspondencia se procesará por el metro postal. Lo importante es cotejar que la fecha en el metro sea la correspondiente al día en que se tramita la correspondencia.

B. PETICIÓN DE DINERO PARA METRO POSTAL:

El Director Regional será la persona a cargo de realizar dicha solicitud. Lo hará a las Oficinas Centrales con atención al (la) Director/a de la División de Documentos, quien dará seguimiento a dicho trámite. Dicha petición vendrá acompañada de los informes de gastos durante el período que comprende la petición para fondos del año fiscal correspondiente.

C. ABASTECIMIENTO DE METRO POSTAL:

Los metros postales de la ARV son recargados mediante llamada telefónica ("postage by phone"). La persona a cargo del metro, una vez reciba el cheque, deberá llamar a los números telefónicos provistos por la casa suministradora y seguir las instrucciones que se le indicaron cuando fue instalado y recibieron el adiestramiento correspondiente.

ARTÍCULO XII: FORMULARIOS (Anejos 1, 2, 3, 4, 5):

A. INFORME MENSUAL DE FRANQUEO:¹

Este informe será enviado al (la) Director/a de la División de Documentos los días cinco (5) de cada mes. Este documento contendrá la siguiente información:

- Se anotará la cantidad de piezas y la cantidad de franqueo.
- Se sumarán las cantidades de piezas procesadas.
- Se sumarán las cantidades de franqueo.
- Esta información nos ofrecerá el gasto mensual de franqueo, por Oficina o División.

B. HOJA DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA:²

Hoja que acompaña la correspondencia tramitada a las oficinas y recibida por el Correo Federal o "Pony Express". Sale impresa por el sistema mecanizado.

C. HOJA DE MENSAJERO:³

Hoja que acompaña todo documento que es enviado a otras oficinas fuera de la ARV. Esta hoja evidencia que la correspondencia fue entregada al lugar correspondiente e indica cuándo la recibieron y el nombre del funcionario que la recibió.

D. HOJA DE TRÁMITE: 4

1. Se procederá a preparar Hoja de Trámite:

- Para indicar una acción que deba tomarse.
- Cuando se interesa retener el récord de lo tramitado con el propósito de seguimiento.
- Al tramitar correspondencia u otros documentos a más de una persona en secuencia.

Las hojas de mensajero y trámite contemplan en el “Plan Guía para Fijar Periodos de Retención a los Documentos” como correspondencia general. Se retendrá por un periodo de seis meses. Luego de ese periodo podrán ser incluidas en una “Lista de Disposición”.

ARTÍCULO XIII: DEROGACIÓN:

Este procedimiento deroga cualquier procedimiento, orden, circular o norma, que conflija con lo aquí establecido.

ARTÍCULO XIV: APROBACIÓN Y VIGENCIA:

Este procedimiento comienza a regir inmediatamente después de la fecha de su aprobación.

Aprobado por:



José O. Rolón

Administrador Interino

Administración de Rehabilitación Vocacional

Fecha:

ANEJOS

Departamento del Trabajo
Administración de Rehabilitación Vocacional
San Juan, Puerto Rico

DIVISION DE CORRESPONDENCIA

#Control:

HOJA DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA

FECHA:

A:

DE:

ASUNTO:

OBSERVACIONES:

REFERIDO A: _____

FECHA REF.: _____

Referido por segunda ocasión a: _____

Fecha de Ref.: _____

Referido por tercera ocasión a: _____

Fecha de Ref.: _____

USUARIO:



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos

HOJA DE MENSAJERO

FECHA: _____

AGENCIA: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

RECIBIDO POR: _____

HORA: _____ FECHA: _____

ENVIADO POR: _____

DIVISIÓN: _____

TELÉFONO: _____ FECHA: _____

DOCUMENTOS O ARTÍCULOS: _____

FIRMA DEL MENSAJERO: _____

RECOGER ()

LLEVAR ()

Urgente

*Favor de comunicarse con
nuestra oficina*

INTEGRADO A LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS A LA FUERZA LABORAL
APARTADO 191118, SAN JUAN, P.R. 00919-1118
TEL. (787) 729-0160 FAX. (787) 726-5015



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos

Hoja de Trámite

División de Documentos

A:

De:

Fecha:

Asunto:

Observaciones:

Urgente

*Favor de comunicarse con
nuestra oficina*

INTEGRANDO A LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS
A LA FUERZA LABORAL

Apartado 191118, San Juan, PR 00919-1118 Tel. (787) 729-
0160 Fax. (787) 728-8070

