

**Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica**  
**Capítulo 400 - Comunicaciones, Archivos e Informes**

**CONTENIDO**

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>400 Comunicaciones, Archivos e Informes</b></p> <p>    401 Política de Comunicaciones</p> <p><b>410 Correspondencia</b></p> <p>    411 Correspondencia Interna</p> <p>        411.1 Preparación de la Correspondencia Interna</p> <p>        411.2 Identificación de las Páginas de la Correspondencia Interna</p> <p>        411.3 Corrección de los Textos de la Correspondencia Interna</p> <p>        411.4 Coordinación de la Correspondencia Interna</p> <p>        411.5 Preparación de Documentos "Por Conducto"</p> <p>        411.6 Firma de la Correspondencia Interna</p> <p>        411.7 Distribución de la Correspondencia Interna</p> <p>        411.8 Distribución de las Circulares</p> <p>    412 Correspondencia Externa</p> <p>        412.1 Manejo de Correspondencia Externa</p> <p>        412.2 Zona Postal ( Zip Code )</p> <p>        412.3 Franqueo</p> <p>        412.4 Correspondencia Entrante y Correspondencia Saliente</p> <p>        412.5 Correspondencia Regular para la Aprobación y Firma del Director Ejecutivo</p> <p>        412.6 Correspondencia de la Oficina del Director Ejecutivo</p> | <p><b>420 Aprobación de Documentos por los Oficiales de la Autoridad</b></p> <p><b>430 Impresión de Tarjetas de Presentación, Hojas de Trámite y Libretas de Notas</b></p> <p><b>440 Reglamentaciones Aplicables a Diferentes Documentos</b></p> <p>    441 Idioma a Utilizar en las Normas y Procedimientos Administrativos</p> <p>    442 Reglamentos de la Autoridad</p> <p>        442.1 Adopción y Aprobación de Reglamentos</p> <p>        442.2 Venta de Reglamentos</p> <p>    443 Comentarios a Proyectos Legislativos</p> <p>    444 Leyes Federales que Prohíben la Reproducción de Documentos</p> <p><b>450 Servicio de Mensajeros</b></p> <p>    451 Servicio de Mensajeros en las Oficinas Centrales</p> <p>    452 Servicio Motorizado de Mensajeros (Pony)</p> <p>    453 Trámite de Correspondencia en el Correo Federal</p> <p>    454 Trámite de Paquetes</p> <p><b>460 Equipo de Comunicaciones</b></p> <p>    461 Teléfonos</p> <p>        461.1 Criterios para la Administración del Sistema Telefónico</p> <p>        461.2 Guía Telefónica Interior</p> <p>        461.3 Atención de Llamadas Telefónicas</p> |
|---|---|

**Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica**  
**Capítulo 400 - Comunicaciones, Archivos e Informes**

**CONTENIDO**

<p>462      Teléfonos Celulares</p> <p>463      Equipo de Radiocomunicación</p> <p>463.1    Radio Receptores Personales (Beepers)</p> <p>463.2    Radio Móviles o Portátiles (Walkie Talkies)</p> <p>464      Telefax</p> <p>465      Cobro del Equipo de Comunicaciones Desaparecido En Casos de Negligencia Comprobada</p> <p><b>470   Archivos</b></p> <p>471      Control de los Archivos</p> <p>472      Solicitud de Documentos a la Oficina de Administración de Documentos, Microfilmación e Imágenes</p> <p>473      Conservación, Retención y Disposición de Documentos</p> <p><b>480   Informes</b></p> <p>481      Informe Mensual a la Oficina del Gobernador</p> <p>482      Informe Mensual de las Divisiones</p> <p>483      Informe Mensual del Director Ejecutivo a la Junta de Gobierno</p> <p>484      Informe Anual de la Autoridad</p> <p>485      Información Financiera</p> <p><b>490   Informática</b></p> <p>490.1    Políticas Sobre Uso de los Sistemas de Información</p> <p>490.1.1  Política de Calidad de los Sistemas de Información</p>	<p>490.1.2  Política de Seguridad de Sistemas de Información</p> <p>490.1.3  Política de Prevención de Virus de Computadoras</p> <p><b>490.1.4  Política de Firmas Electrónicas</b></p> <p>490.2    Protección de Equipos de Computadora</p> <p>490.3    Correo Electrónico (<i>E-Mail</i>)</p> <p>490.4    Acceso y Uso Servicios de la <i>Internet</i></p> <p>490.5    Claves de Acceso a Sistemas de Información</p> <p><b>490.6    Uso de Equipos Inalámbricos (<i>Wireless</i>)</b></p> <p><b>490.7    Uso de Impresoras</b></p>
---	---

**400 Comunicaciones, Archivos e Informes**

Este Capítulo contiene información sobre los sistemas de comunicación de la Autoridad. Incluye la correspondencia interna, externa e intergubernamental, el servicio de mensajeros, el sistema de comunicaciones por radio receptores portátiles (*beepers*) o radios móviles o portátiles (*walkie talkies*), teléfonos, telefax y fibra óptica. Además, contiene información sobre el archivo, conservación y disposición de la correspondencia, la preparación de informes de actividades e información, sobre la aprobación de documentos en la Autoridad.

**401 Política de Comunicaciones**

Un sistema de comunicación eficiente es vital para el desarrollo de las actividades de la Autoridad, tanto en su funcionamiento interno como en sus relaciones con otras agencias y entidades gubernamentales, con los clientes y el público en general. La Autoridad pone énfasis en brindar un servicio rápido, cortés y eficiente a través de sus sistemas de comunicación. Los sistemas de comunicación se utilizan para asuntos oficiales exclusivamente.

**410 Correspondencia**

La Autoridad tramita a diario un volumen sustancial de correspondencia oficial. El sistema de correo interno se utiliza para tramitar la correspondencia oficial exclusivamente. Está prohibido transportar volantes promocionales con propósitos político partidistas o religioso sectario, correspondencia, paquetes y otros artículos personales o de entidades ajenas a la Autoridad.

**411 Correspondencia Interna**

La correspondencia interna se clasifica según su importancia y prioridad de la siguiente forma:

**A. Correspondencia de Primera Clase**

Incluye facturas de clientes, grupos de talones de pago, tarjetas de lectura de contadores, informes de operaciones comerciales (en papel y microfichas) formularios para modificar los récords mecanizados, cheques de pago de clientes, cheques de la Autoridad a clientes y suplidores. Informes catorcenales de asistencia, cheques catorcenales de salarios, órdenes de compra de emergencia y otros documentos de cuya rápida transportación dependen los sistemas vitales o servicios de la Empresa.

**B. Correspondencia de Segunda Clase**

Incluye cartas, memorandos, informes de recibo de materiales y servicios, informes mensuales, trámite de formularios, órdenes de compra, publicaciones de plazas y comunicaciones escritas de naturaleza similar a los mencionados anteriormente.

**C. Correspondencia de Tercera Clase**

Incluye circulares, boletines, distribución de revistas y comunicaciones informativas.

**411.1 Preparación de la Correspondencia Interna**

Esta correspondencia se prepara en original y las copias necesarias se fotocopian.

**411.2 Identificación de las Páginas de la Correspondencia Interna**

A. La primera página de la correspondencia interna se prepara en la hoja con membrete oficial de la Autoridad.

B. Las páginas siguientes se numeran como se indica a continuación:

1. El nombre del destinatario se escribe en la esquina superior izquierda de la página.

2. El número de la página se escribe al centro de la parte superior de la hoja, en línea con el nombre del destinatario.
3. La fecha se escribe en la esquina superior derecha de la hoja, en línea con el nombre del destinatario y el número de la página. En este caso no se utilizan abreviaturas para escribir la fecha.

Ejemplo:

Sr. José Energético -2- 16 de octubre de 2006

4. Puede, además, escribirse de esta otra forma:

Sr. José Energético  
Página 2  
16 de octubre de 2006

#### **411.3 Corrección de los Textos de la Correspondencia Interna**

El texto de la correspondencia se prepara poniendo énfasis en la corrección gramatical, en la estructuración lógica de las oraciones y en la claridad de las ideas. Se evita el uso de frases estereotipadas en el saludo, cuerpo y despedida de la carta.

#### **411.4 Coordinación de la Correspondencia Interna**

La diversidad de funciones y la complejidad de la organización de la Autoridad exige estrecha colaboración entre sus funcionarios ejecutivos. Esta colaboración se logra mediante la coordinación de aquellos asuntos que aunque sean de la incumbencia de un funcionario ejecutivo, otros funcionarios

puedan tener directa o indirectamente interés o incumbencia en el mismo.

Para la coordinación efectiva de la correspondencia, memorando o documento, particularmente de aquellos que se preparan para la firma del Director Ejecutivo, se establecen las siguientes normas:

##### **A. Primera Coordinación**

Entre el jefe de división que inicia un asunto y otros jefes de división que puedan tener interés o incumbencia en el mismo.

##### **B. Segunda Coordinación**

Entre el jefe de división y el director correspondiente.

Cuando en un comunicado se requiere la aprobación del contenido se escribe al calce del memorando la palabra "Aprobado", "Visto Bueno" "Coordinado", según la naturaleza del documento y el nombre y título del funcionario que firma. Estas palabras fijan responsabilidad al firmante respecto al contenido del mensaje.

#### **411.5 Preparación de Documentos "Por Conducto"**

La preparación de memorandos "Por Conducto" de dos o más personas tiene el propósito de canalizar los documentos a través de la línea de mando. El "Por Conducto" no fija responsabilidades sobre el contenido del documento a las personas que lo firman, sino que significa "enterado".

Las siguientes reglas aplican en la preparación de memorandos "Por Conducto":

**Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica**  
**Capítulo 400 - Comunicaciones, Archivos e Informes**

- A. No se escriben títulos de cortesía (Sr., Sra., Lic., Ing.) del destinatario, de los "Por Conducto" ni del remitente.
- B. El nombre del destinatario se escribe con el título del puesto que ocupa inmediatamente después del nombre, separado por coma o debajo del nombre.
- C. Los "Por Conducto" deben limitarse a dos personas. En caso de que el remitente esté más bajo en la línea de mando, debe preparar el memorando para la firma de su supervisor inmediato.
- D. Los "Por Conducto" se escriben dejando dos espacios entre el destinatario y el nombre y título de la persona que genera el documento. El nombre y título del segundo "Por Conducto" se escribe en la misma dirección del primero, dejando dos espacios entre uno y otro. El doble espacio se utiliza para la firma de éstos.
- E. El nombre y título del remitente se escribe a dos espacios del segundo "Por Conducto".
- F. El asunto siempre se escribe en mayúsculas para que resalte del texto.
- G. La anotación "c" sustituye la anotación "cc" (copia de carbón) debido a la utilización del equipo de fotocopiar y de procesamiento de palabras (*word processing*).

**411.6 Firma de la Correspondencia Interna**

- A. Correspondencia para la aprobación y firma del Director Ejecutivo:
  - 1. Circulares que establecen o enmiendan normas de carácter general promulgadas por el Director Ejecutivo.

- 2. Circulares y reglamentos estableciendo procedimientos generales, preparados por una división, pero cuyos efectos cubren otras divisiones.
- 3. Contestación a correspondencia dirigida al Director Ejecutivo exponiendo problemas que afecten grupos de empleados.
- 4. Correspondencia que a juicio del oficial encargado de prepararla amerite la firma del Director Ejecutivo.

- B. Correspondencia para la aprobación y firma de otros funcionarios

La correspondencia originada por los Jefes de División, sus asistentes u otros funcionarios de la división llevan la firma del Jefe de División, sus ayudantes o Supervisores de Departamento o Sección. Los Jefes de División establecen normas para la firma de correspondencia dentro de su propia división.

**411.7 Distribución de la Correspondencia Interna**

La Sección de Correo y Mensajería de la División de Servicios Generales es responsable de recoger, clasificar y distribuir la correspondencia interna de la Autoridad.

Para facilitar la distribución se indica a esa Sección la siguiente información:

- A. nombre completo del destinatario,
- B. título del destinatario,
- C. división, oficina, departamento, sección o proyecto en que trabaja el destinatario,
- D. ubicación de la oficina, y

**Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica**  
**Capítulo 400 - Comunicaciones, Archivos e Informes**

E. nombre, división, oficina, departamento, sección o proyecto en que trabaja el remitente.

Esta información se coloca siempre al principio de la correspondencia o en una hoja de trámite.

El original y las copias de la correspondencia interna originada fuera de las oficinas centrales se envían directamente al destinatario.

Para información adicional sobre el manejo de la correspondencia, puede referirse al Procedimiento para el Trámite, Control y Seguimiento de la Correspondencia.

**411.8 Distribución de las Circulares**

La Autoridad mantiene informado a todo su personal a través de la distribución de circulares informativas y normativas. Estas circulares se identifican con la palabra "DISTRIBUCIÓN" y un número colocado a media pulgada bajo la fecha, en la esquina superior derecha de la circulares. Las circulares se firman en tinta negra.

Ejemplo: La quinta circular preparada para distribuirse durante el mes de octubre de 2006 lleva la siguiente numeración: 06-10-05

El número lo asigna la Sección de Imprenta de la División de Servicios Generales a solicitud de la persona que origina la circular.

Las letras que identifican el tipo de distribución se asignan de acuerdo a la siguiente tabla:

<b>Distribución</b>	<b>Clave</b>
Directores, Administradores Regionales, Jefes de División y Administradores	"A"

Todo el Personal Supervisor (incluye al personal ejecutivo) "B"

Todo el Personal "D"

Distribución Especial (circulares dirigidas a usuarios o grupos específicos, así como empleados en determinada localización) "X"

Antes de reproducirse, las circulares se envían al Departamento de Estudios y Procedimientos Corporativos, Directorado de Servicios Administrativos con una Orden de Trabajo (CN 084-10126). Este Departamento es responsable de verificar si las circulares:

1. Enmiendan algún capítulo o sección del Manual Administrativo.
2. Contienen errores gramaticales.
3. El mensaje está expresado en forma clara y concisa.
4. Armonizan con la política y los convenios.

Para más detalles sobre la generación y distribución de circulares, refiérase al *Procedimiento para la Reproducción y Distribución de Circulares*.

**412 Correspondencia Externa**

Es de suma importancia la atención a la correspondencia externa de los clientes y público en general.

La correspondencia externa que recibe la Autoridad se tramita por conducto de la Sección de Correo y Mensajería de la División de Servicios Generales. La misma se clasifica por destinatario y se distribuye.

La Unidad de Correspondencia del Centro de Servicio al Cliente recibe, analiza y procesa la correspondencia de los clientes de la Autoridad.

Refiere a las oficinas de distrito aquella correspondencia que no tiene suficiente información para poder contestar al cliente.

La correspondencia dirigida a la Autoridad para entrega especial se recibe en la Sección de Correo y Mensajería, se sella y se envía al destinatario.

Ver Capítulo 800, Relaciones Públicas, Sección 810, Correspondencia con Nuestros Clientes.

#### **412.1 Manejo de la Correspondencia Externa**

- A. La correspondencia oficial se tramita por conducto de la Sección de Correo y Mensajería de la División de Servicios Generales.
- B. La Sección de Correo y Mensajería es la unidad autorizada para recibir y manejar la correspondencia oficial. Los mensajeros que traen correspondencia oficial para la Autoridad la entregan a esta Sección.
- C. La correspondencia oficial recibida por cualquier otro empleado de la Autoridad, se envía inmediatamente a la Sección de Correo y Mensajería.
- D. La correspondencia regular preparada por las divisiones se envía a la Sección de Correo y Mensajería tan pronto se prepara, evitando así que se acumule un volumen mayor de correspondencia para tramitarse en las últimas horas de la tarde.
- E. La Sección de Correo y Mensajería no tramita correspondencia que llegue a la Sección después de las 3:00 pm, a menos que se acompañe con una nota del jefe de división exponiendo la urgencia y necesidad de tramitar la misma. Los

días en que la Autoridad conceda la tarde libre, la correspondencia se envía a la Sección de Correo y Mensajería no más tarde de las 10:00 am.

- F. La correspondencia preparada para la firma del Director Ejecutivo se envía a su oficina no más tarde de las 11:00 am ni más tarde de las 3:00 pm. La correspondencia preparada en contestación a una comunicación anterior, se envía a la Oficina del Director Ejecutivo con las copias de la misma y acompañada de la correspondencia que la originó.
- G. La correspondencia externa de la Autoridad está sujeta a todas las disposiciones y reglamentos postales federales.

#### **412.2 Zona Postal (Zip Code)**

En la correspondencia que se origina en la Autoridad se incluye la zona postal correspondiente al área del remitente y el destinatario. La zona postal para cada localidad se puede cotejar en la Sección de Correo y Mensajería.

#### **412.3 Franqueo**

La Oficina de Área y la Sección de Correo y Mensajería de la División de Servicios Generales utilizan el sistema de franqueo de metro postal. En este sistema se pasa la correspondencia por una máquina que le estampa un sello reglamentado por el Gobierno Federal.

Las localidades que no disponen de metro postal, utilizan el sistema regular de estampillas postales, las cuales se adquieren con fondos de la caja menuda de esa localidad. La correspondencia a tramitarse con franqueo reservado mediante el permiso de primera clase número 1132 se hace a través de la Sección de Correo y Mensajería.

Toda gestión o coordinación con el Correo Federal se hace a través de la Sección de Correo y Mensajería.

**412.4 Correspondencia Entrante y Correspondencia Saliente**

La correspondencia entrante y la correspondencia saliente se coloca en bandejas identificadas para que la recojan los mensajeros de la Sección de Correo y Mensajería.

**412.5 Correspondencia Regular para la Aprobación y Firma del Director Ejecutivo**

La correspondencia recibida de la Oficina del Gobernador se contesta a la brevedad posible. De no ser posible contestarla dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a su recibo, la persona responsable de preparar la contestación envía una carta a la Oficina del Gobernador, con la firma del Director Ejecutivo explicando el motivo por el cual no le es posible contestar de inmediato.

Esta correspondencia se envía con dos copias adicionales. Una de las copias se dirige al Ayudante Especial del Gobernador que refirió la correspondencia original a la Autoridad y la otra copia es para los archivos en la oficina del Director Ejecutivo.

**412.6 Correspondencia de la Oficina del Director Ejecutivo**

La Oficina del Director Ejecutivo recibe correspondencia y solicitudes verbales que requieren atención inmediata. Estos asuntos se clasifican y refieren a la atención de sus ayudantes y directores. El Procedimiento para el Trámite de la Correspondencia en la Oficina del Director Ejecutivo establece guías uniformes para la atención de estos asuntos.

**A. Definiciones**

Las siguientes definiciones se utilizan para la correspondencia y documentos de la Oficina del Director Ejecutivo:

**1. Correspondencia Rutinaria**

- a. Correspondencia o solicitudes del público, relacionadas mayormente con servicios que prestan los Directorados de Transmisión y Distribución, Sistema Eléctrico y Recursos Humanos. Esta correspondencia se refiere al director correspondiente, el cual tiene treinta días calendario para contestar.
- b. Correspondencia de alcaldes y legisladores sobre solicitudes de empleo.

**2. Correspondencia con Control**

- a. Encomiendas que ameritan atención inmediata referidas directamente por el Director Ejecutivo a sus ayudantes o directores. Tienen cinco días laborables para contestar.
- b. Correspondencia externa que por su naturaleza y contenido requiere atención inmediata. Tienen diez días laborables para contestar.
- c. Correspondencia de alcaldes y legisladores sobre proyectos especiales de primordial importancia para el pueblo.

**3. Hoja de Seguimiento**

Hoja diseñada para anotar el movimiento de la correspondencia con control que refiere la Oficina del Director Ejecutivo.

4. Hoja de Trámite del Escritorio del Director Ejecutivo

Hoja de trámite que se utiliza para referir todos los asuntos de la Oficina del Director Ejecutivo.

5. Disposiciones Generales

a. La Oficina del Director Ejecutivo procesa un alto volumen de correspondencia, llamadas telefónicas, consultas, visitas, informes y archivos que consumen gran parte del tiempo. Por esta razón la correspondencia rutinaria que refiere a los directores no se registra y debe atenderse en un máximo de treinta días calendario.

b. Las llamadas que recibe la Oficina del Director Ejecutivo relacionadas con esta correspondencia, se canalizan a través del directorado correspondiente.

c. Aquellos asuntos que el Director Ejecutivo o sus ayudantes discutan personalmente con un director y los mismos se completan, se notifican al personal administrativo de la Oficina del Director Ejecutivo mediante una nota informal o devolviendo la hoja de trámite que acompañó el referido.

Deben, además, descargarse de los asuntos pendientes del directorado. De esta forma, no se perderá el control de los asuntos referidos y se evitará que aparezcan pendientes casos que ya se procesaron.

d. Las llamadas de la secretaria responsable de la

correspondencia referida se consideran originadas por el Director Ejecutivo.

6. Responsabilidades

a. Los directores son responsables de procesar la correspondencia con control y la correspondencia rutinaria que le remite el Director Ejecutivo dentro del tiempo que se establece en el referido.

b. Los ayudantes del Director Ejecutivo son responsables de:

1. Coordinar con los directores los asuntos que se le refieren.

2. Determinar con el director correspondiente los casos que entiendan deben pasar a la atención del Director Ejecutivo.

3. Referir a la atención del Director Ejecutivo los casos vencidos donde, luego de dos recordatorios, no ha habido respuesta alguna.

**420**

**Aprobación de Documentos por los Oficiales de la Autoridad**

La *Norma sobre Niveles de Aprobación de Documentos de la Autoridad (Revisada)* establece los diferentes niveles de autoridad para la aprobación de los documentos en la Empresa. La misma está organizada por puestos y clasificada por temas para facilitar su uso. El propósito primordial de esta Norma es mantener la pureza de los procesos administrativos, agilizar y simplificar la toma de decisiones y facilitar el control de costos.

Todo documento con firmas de funcionarios autorizados, tiene que indicar en forma legible el nombre de

éste y el puesto que ocupa. Esto permite identificar los funcionarios que participan en los procesos. Facilita, además, gestiones de auditorías internas y externas, del Departamento de Justicia y de los tribunales. **La Autoridad reconoce el uso de la firma electrónica. El Supervisor debe prever situaciones donde la persona con firma electrónica registrada se encuentre ausente de sus funciones, por estar en el uso de cualquier licencia autorizada. Ver la Sección 490.1.4**

**430 Impresión de Tarjetas de Presentación, Hojas de Trámite y Libretas de Notas**

**Tarjetas de Presentación** - Se aprueban a empleados que como parte de sus funciones se les requiere representar a la Autoridad en y fuera de Puerto Rico ante industriales, comerciantes, contratistas, suplidores, agencias gubernamentales y privadas: Director Ejecutivo, Directores, Ayudantes del Director Ejecutivo, Administradores, Jefes de División, Gerentes de Compra, Abogados, Gerentes e Ingenieros de Distrito. Para otras plazas que cumplan con estos criterios se requiere la recomendación del director correspondiente, evaluación del Departamento de Estudios y Procedimientos Corporativos y aprobación del Director de Servicios Administrativos.

Se imprimen un máximo de 250 por orden de reproducción, en modelo oficial de la Autoridad, en español e inglés. Incluye el nombre, título de la plaza y profesional que requiere licencia para ejercer, teléfonos exteriores, número de telefax, sello corporativo y nombre, dirección postal y correo electrónico de la Autoridad. No se incluye información personal, ni se expiden para incumbentes en sustitución temporal o designación de funciones.

**Hojas de Trámite** - Se aprueban para el Director Ejecutivo, Directores, Administradores, Jefes de División y Gerentes e Ingenieros de Distrito. Se imprime el nombre de la oficina y el título de la plaza (sin nombre del incumbente), 5 1/2" x 8 1/2", en blanco y negro. Otras

plazas y oficinas utilizan el formulario *Hoja de Trámite*, CN 084-05805.

**Libretas de Notas (Memo Pads)** - Se imprimen un máximo de 24 libretas con el nombre y emblema de la Autoridad, sin diseño alguno, 5 1/2" x 8 1/2", en blanco y negro para el Director Ejecutivo, Directores, Ayudantes del Director Ejecutivo, Administradores y Jefes de División con el título del funcionario correspondiente. Libretas conmemorativas y de otras actividades requieren la recomendación del director correspondiente, evaluación del Departamento de Estudios y Procedimientos Corporativos y aprobación del Director de Servicios Administrativos.

**440 Reglamentaciones Aplicables a Diferentes Documentos**

**441 Idioma a Utilizar en las Normas y Procedimientos Administrativos**

En opinión emitida por el Secretario de Justicia el 11 de agosto de 1987, a solicitud de la Junta de Calidad Ambiental, las normas y procedimientos administrativos de las agencias gubernamentales deben redactarse en español, ya que éste es el idioma de los puertorriqueños, según lo reconoció y reafirmó el Tribunal Supremo de Puerto Rico en el caso de Pueblo vs. Tribunal Superior 92 D.P.R. 596, 604-606 (1965).

**442 Reglamentos de la Autoridad**

La Autoridad desarrolla reglamentos para diferentes actividades que establecen los derechos y deberes legales de personas particulares en armonía con la Ley 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme para el Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

**442.1 Adopción y Aprobación de Reglamentos**

La adopción, aprobación, publicación y radicación en el Departamento de Estado de los reglamentos de la Autoridad se realiza en conformidad con la Norma para la Adopción de Reglas o Reglamentos de la Autoridad de Energía Eléctrica.

#### 442.2 Venta de los Reglamentos

Los reglamentos están disponibles para la venta al público que los solicite. Para más información sobre los controles para el mantenimiento, inspección y venta al público de los reglamentos de la Autoridad, refiérase al *Procedimiento para el Control y Venta de los Reglamentos de la Autoridad*. LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO UNIFORME.

Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada (3 L.P.R.A. sec. 2101 et seq. Efectiva 6 meses después).

#### 443 Comentarios a Proyectos Legislativos

Los comentarios a medidas legislativas tienen urgencia extraordinaria por los breves términos que establece la Oficina del Gobernador y las Comisiones Permanentes de la Asamblea Legislativa. Los mismos se envían al Jefe de División de Opiniones, Legislación y Contratos del Directorado Jurídico.

#### 444 Leyes Federales que Prohíben la Reproducción de Documentos

Por disposición de ley, está prohibido copiar o reproducir ciertos documentos. De ser imprescindible obtener copia de los mismos para gestiones oficiales, la División de Contabilidad y Presupuesto se encarga de solicitar instrucciones a la Agencia correspondiente o el asesoramiento jurídico que estime pertinente.

Los siguientes documentos están incluidos en la disposición:

A. Obligaciones y Valores del Gobierno de Estados Unidos, tales como:

1. Certificados de Deuda
2. Bonos al Portador
3. Bonos de los Estados Unidos

4. Certificados de Plata
5. Certificados de Oro
6. Certificados de Depósito
7. Papel Moneda
8. Pagarés del Banco de la Reserva Federal
9. Pagarés Fraccionales
10. Pagarés de la Reserva General
11. Pagarés del Tesoro
12. Moneda en Circulación del Banco Nacional
13. Bonos y obligaciones de agencias del Gobierno Federal
14. Bonos (los bonos de ahorro de los Estados Unidos se pueden fotografiar para utilizarlos en la campaña de venta de los mismos)
15. Sellos de Ahorros de Guerra si están en álbumes llenos o parcialmente llenos. Se pueden fotografiar solamente si la reproducción es 25% más pequeña ó 50% más grande en cada dimensión
16. Sellos de Rentas Internas - Si es necesario copiar un documento legal que contiene un sello cancelado se puede reproducir el documento si es para propósitos legales
17. Sellos de correo cancelados o sin cancelar se pueden copiar para efectos filatélicos solamente en blanco y negro y si es menos de 3/4 ó más de 1/2 veces las dimensiones lineales del original
18. Giros Postales

19. Billetes, cheques o giros por dinero emitido por oficiales autorizados de los Estados Unidos
  20. Sellos o cualquier representante de valores de cualquier denominación emitidos o a ser emitidos bajo cualquier Ley del Congreso
- B. Certificados de Compensación Ajustada para Veteranos de Guerras Mundiales
- C. Obligaciones o Valores de cualquier Gobierno Extranjero, Banco o Corporación
- D. Material con Derechos Exclusivos (*Copyright*) sin permiso del dueño
- E. Certificados de Ciudadanía o Naturalización (certificados de naturalización extranjeros se pueden fotocopiar)
- F. Pasaportes (Pasaportes extranjeros se pueden fotocopiar)
- G. Papeles de Inmigración
- H. Tarjetas de reclutamiento del Servicio Selectivo
- I. Papeles de ingreso al Servicio Selectivo que contengan la siguiente información sobre el registrante:
1. ingreso,
  2. dependientes,
  3. récord de la corte,
  4. récord del servicio militar anterior, y
  5. condición física o mental.
- (Los certificados de licenciamiento del ejército y la marina se pueden fotocopiar.)
- J. Distintivos, tarjetas de identificación, pases o insignias de personal militar o naval o de los miembros de

departamentos federales tales como F.B.I., a menos que la fotografía sea ordenada por el jefe del departamento correspondiente.

#### **450 Servicio de Mensajeros**

El servicio de mensajeros generales de la Autoridad está centralizado. Algunas divisiones, debido a sus necesidades, mantienen su propio servicio de mensajero. No obstante esto, el servicio de mensajeros para la circulación de correspondencia está centralizado bajo la Sección de Correo y Mensajería de la División de Servicios Generales.

#### **451 Servicio de Mensajeros en las Oficinas Centrales**

El recorrido diario de recolección y entrega de correspondencia entre las oficinas del Edificio Antonio Lucchetti, incluyendo oficinas de otros edificios y la Sección de Correo y Mensajería, se efectúa dos veces al día una vez en la mañana y otra en la tarde.

La Sección de Correo y Mensajería brinda servicio especial de mensajeros para el registro y entrega de cartas certificadas con acuse de recibo, tramitan los servicios especiales del Correo Federal y entregan las licitaciones de subastas. Se prohíbe a los mensajeros desviarse de su ruta o hacer otras tareas durante su recorrido regular. Las divisiones que tienen sus propios mensajeros los utilizan para tramitar sus asuntos dentro de las rutas de la Sección de Correo y Mensajería.

#### **452 Servicio Motorizado de Mensajeros (Pony)**

La Sección de Correo y Mensajería ofrece servicio motorizado de mensajeros para recoger y entregar correspondencia a las dependencias de la Autoridad en el Área Metropolitana y a las oficinas y centrales de la Isla.

Se ofrece, además, servicio especial de mensajeros para tramitar correspondencia y paquetes a puntos tales como el Aeropuerto, la Oficina del Gobernador, agencias de gobierno y bancos.

Las oficinas localizadas en áreas fuera de la ruta del correo interior hacen arreglos para enviar y recoger su correspondencia en el punto más cercano a esa ruta.

El Procedimiento para Transportar Correspondencia coordina las actividades de transportación de correspondencia que se efectúan entre la Sección de Recibo y Despacho del Departamento de Operaciones, las oficinas de distrito de Servicio al Cliente, distritos técnicos del Sistema de Transmisión y Distribución, centrales generatrices y otras divisiones de la Autoridad.

#### **453 Trámite de Correspondencia en el Correo Federal**

La Sección de Correo y Mensajería tiene un itinerario fijo para la recolección y entrega de correspondencia al Correo Federal.

#### **454 Trámite de Paquetes**

Los paquetes recibidos en la Sección de Correo y Mensajería se envían al destinatario por mensajero especial. Al recibir el paquete, el destinatario firma la hoja de registro presentada por el mensajero.

#### **460 Equipo de Comunicaciones**

La Autoridad opera y mantiene una red de comunicaciones que consiste de una parte óptica y otra inalámbrica complementada con infraestructura en cobre. Esta red se utiliza para proveer las necesidades internas de comunicación corporativa (voz, datos y vídeo), tele-medición y control a los despachos de carga y distribución para una operación confiable del sistema eléctrico.

El equipo de comunicación óptico incluye conmutadores, enrutadores y amplificadores, entre otros.

Los directorados, divisiones u oficinas que necesiten equipo de comunicación óptico deben enviar un memorando explicativo al Administrador de la Oficina de Infraestructura y Tecnología Corporativa. Éste aprueba toda adquisición de equipo óptico de comunicaciones, según las necesidades y prioridades de la Autoridad.

El equipo de comunicaciones inalámbrico incluye microondas, multiplexores, teléfonos, radio móviles o portátiles (*walkie talkies*), telefax y radio receptores personales (*beepers*).

Los supervisores con la necesidad de equipo de comunicación inalámbrico envían un memorando explicativo al Director del Sistema Eléctrico a través de su directorado. Deben incluir el número de cuenta a cargar.

El Director del Sistema Eléctrico aprueba toda adquisición de equipo de comunicaciones inalámbrico. Éste coordina con el Jefe de Telecomunicaciones de la División de Operación del Sistema Eléctrico para que efectúe la evaluación técnica del mismo. El Jefe de Telecomunicaciones prepara la requisición de compra para el equipo inalámbrico sólo cuando no tiene equipo disponible.

La adquisición de equipos de comunicaciones, ópticos o inalámbricos se fundamentan en aquel que sea el más adecuado y al menor costo posible, según las necesidades y prioridades de la Autoridad.

#### **461 Teléfonos**

La solicitud, control y operación de los servicios telefónicos sigue las normas establecidas en el *Procedimiento para la Solicitud y Control de los Servicios Telefónicos*.

Las tarjetas de crédito para llamadas telefónicas oficiales se rigen por el *Procedimiento para Controlar el Uso de Tarjetas de Crédito para Llamadas Telefónicas*.

También, refiérase al *Procedimiento para Solicitud y Control de los Servicios Telefónicos*.

#### 461.1 Criterios para la Administración del Sistema Telefónico

Las líneas telefónicas y los teléfonos se asignan como sigue:

A. Oficina del Administrador Regional de Operaciones Técnicas

1. un *Key Telephone System*,
2. hasta seis líneas telefónicas, y
3. hasta once unidades telefónicas (*Key Telephone Units*).

B. Oficina de Distrito

1. un *Key Telephone System*,
2. hasta diez líneas telefónicas, y
3. hasta 16 unidades telefónicas (*Key Telephone Units*).

C. Oficina Técnica

1. no amerita la instalación de un *Key Telephone System* (se podrán incluir en el equipo que se instale en las oficinas cercanas donde se instale el sistema), y
2. hasta cuatro líneas telefónicas.

D. Almacenes

1. no ameritan la instalación de un *Key Telephone System*, y
2. hasta dos líneas telefónicas.

Cualquier oficina que exceda los parámetros establecidos para cada grupo deberá justificarlo.

Las oficinas que no puedan identificarse en los grupos mencionados estarán sujetas a evaluación.

#### 461.2 Guía Telefónica Interior

La guía telefónica interior contiene información sobre el sistema telefónico interior y exterior.

La División de Servicios Generales es responsable de preparar, distribuir y mantener al día la guía telefónica. Cada seis meses revisa y corrige la información incluida en la misma.

Los Jefes de División son responsables de notificar por escrito los cambios, omisiones y errores en la guía a la División de Servicios Generales.

#### 461.3 Atención de Llamadas Telefónicas

Las solicitudes de la ciudadanía que se reciben por teléfono se contestan inmediatamente o dentro de un periodo no mayor de cuarenta y ocho horas.

#### 462 Teléfonos Celulares

La Autoridad de Energía Eléctrica, en su interés por obtener los beneficios de los avances tecnológicos en los sistemas de comunicación, asigna a algunos funcionarios equipo y servicio de teléfonos celulares. El tener asignado un teléfono celular como herramienta de trabajo es un privilegio que resulta en beneficios para la Autoridad, ya que ahorra tiempo, viajes innecesarios y permite mayor movilidad. El personal que tiene asignado este equipo es el único autorizado a utilizarlo y es responsable, tanto del equipo como de su uso.

Ningún funcionario está autorizado a utilizar el teléfono celular asignado fuera de Puerto Rico, sin previa autorización del Director Ejecutivo.

Para información sobre la asignación, utilización, compra y pago de este equipo, refiérase al *Procedimiento para el Control de Teléfonos Celulares*.

#### 463 Equipo de Radiocomunicación

El supervisor que interese equipo de comunicaciones lo solicita al Director del Sistema Eléctrico, a través de un memorando que justifique las razones de su necesidad e incluye el número de cuenta a cargar.

##### 463.1 Radio Receptores Personales (Beepers)

La Autoridad utiliza radio receptores personales, conocidos como *pagers* o *beepers*, como parte de su sistema de comunicaciones. Los radio receptores personales se asignan a empleados cuyas funciones requieren que la Autoridad se comunique con ellos frecuentemente y con rapidez. La asignación, utilización y control de los radios receptores se rige por las disposiciones contenidas en el *Procedimiento para Entregar, Utilizar y Conservar Equipo de Radiocomunicación*.

##### 463.2 Radios Móviles o Portátiles (Walkie-Talkies)

Los radios móviles se instalan en vehículos oficiales y vehículos privados en gestiones oficiales. El uso del radio es un privilegio que ahorra tiempo, viajes innecesarios y permite mayor movilidad, manteniendo la comunicación. Los radios no sustituyen al teléfono, se utilizan para enviar mensajes una vez agotado el recurso del teléfono. El *Procedimiento para Entregar, Utilizar y Conservar Equipo de Radiocomunicación* establece los controles en la asignación de este equipo y define las responsabilidades para su entrega, uso y conservación.

#### 464 Telefax

La Autoridad de Energía Eléctrica adquiere equipos de telefax como medio de comunicación. El utilizar estos equipos permite hacer copias exactas de documentos y enviarlos por teléfono, en sólo segundos, a cualquier parte del mundo. La velocidad, facilidad y bajo costo de las transmisiones, hacen del telefax un artículo de gran utilidad y demanda para las oficinas.

El *Procedimiento para Adquirir, Utilizar y Conservar el Equipo de Telefax* establece los controles para la adquisición de este equipo y define las responsabilidades al adquirir, utilizar y conservar los mismos para que resulten de efectividad óptima a la Empresa.

#### 465 Cobro del Equipo de Comunicaciones Desaparecido en Casos de Negligencia Comprobada

El cobro del equipo de comunicación desaparecido en casos de hurto o pérdida, debido a negligencia comprobada por parte del custodio, se procesará como sigue:

- A. Se facturará al empleado el valor de reposición (costo del equipo en el mercado) o valor depreciado de la propiedad, lo que sea menor. Además, se cobra \$30 para cubrir los costos administrativos incurridos al procesar la transacción. Vea el *Procedimiento para el Control y Cobro de Cuentas Misceláneas de Empleados*.
- B. El término de depreciación a utilizarse para este equipo es de siete años.

#### 470 Archivos

La Autoridad opera un sistema de archivo descentralizado por divisiones. Los archivos son responsabilidad individual de

cada división. Además, mantiene un archivo centralizado en la Oficina de Administración de Documentos, Microfilmación e Imágenes. En él se archivan aquellos documentos cuyo periodo de retención es prolongado o indefinido.

#### **471 Control de los Archivos**

- A. Cada división mantiene sus expedientes en un área de archivo general dentro de la división. Esta centralización es necesaria para eliminar la duplicidad de expedientes y para consolidar en un solo sitio todos los documentos relacionados.
- B. Es indispensable que los archivos de cada división se mantengan al día con todos los documentos completos y correctamente archivados, ya que estos archivos son la única fuente de información sobre esas materias en la Autoridad.
- C. Las divisiones facilitan a otras áreas el uso de los documentos en sus archivos. Los documentos son propiedad de la Autoridad y están disponibles para el uso de todas las divisiones.
- D. Los documentos en los archivos de las divisiones se solicitan por memorando dirigido al supervisor del archivo correspondiente, o se solicitan personalmente.

#### **472 Solicitud de Documentos a la Oficina de Administración de Documentos, Microfilmación e Imágenes**

La Oficina de Administración de Documentos, Microfilmación e Imágenes es custodio de los documentos inactivos de la Autoridad. Estos documentos se prestan al personal supervisor bajo las siguientes normas:

- A. Cuando sea necesario tener acceso o sacar documentos fuera de la Oficina se requiere una solicitud escrita.
- B. El supervisor que refiere el documento a la Oficina de Administración de Documentos, Microfilmación e Imágenes es el único autorizado para examinar esos documentos, otro personal necesita autorización escrita del que refiere el documento originalmente.
- C. Documentos fiscales, tales como: cheques, carillas de cheques y nóminas, sólo se pueden examinar en la Oficina de Administración de Documentos, Microfilmación e Imágenes.
- D. Al personal autorizado a tener acceso a los documentos no se le permite divulgar el contenido de los documentos fuera de su uso oficial. Divulgar información contenida en los expedientes puede ser motivo de acción disciplinaria, según los procedimientos vigentes en la Autoridad.

*Ver Procedimiento para la Conservación y Retención de Documentos y el Reglamento para el Programa de Administración de Documentos de la Autoridad de Energía Eléctrica.*

#### **473 Conservación, Retención y Disposición de Documentos**

Conforme a las disposiciones de la Ley Núm. 5, del 8 de diciembre de 1955, según enmendada, se nombró un Administrador para el Programa de Administración de Documentos Públicos y un Administrador de Documentos.

Esta Ley establece un programa de administración de documentos mediante el cual se define la Política de Retención, Conservación (sistema de archivos), Preservación (documentos por su valor histórico) y Disposición de Documentos de la Autoridad.

Además, responsabiliza al Director Ejecutivo y al Administrador de Documentos, por cualquier violación a la Ley, disponiendo que toda persona que la viole estará sujeta a las disposiciones de los Artículos 204, 205 y 206 del Código Penal de Puerto Rico (Ley Núm. 5 del 22 de julio de 1974, según enmendada).

Documento, según lo define la Ley incluye: papel, libro, folleto, fotografía, fotocopia, película, microforma, cinta magnetofónica, disco, videocinta, cualquier material leído por máquina o material informativo sin importar su forma o característica física, siempre que sea de utilidad administrativa, valor legal, fiscal, cultural o informativo.

El supervisor identifica los documentos vitales en su área de trabajo y los protege contra pérdida de información mediante la combinación de los siguientes métodos:

<i>Dispersión - Guardar copias en distintas áreas</i>
<i>Uso de duplicados - Realiza un resguardo (back up) mediante microfilmación, digitalización o cualquier otro medio de archivo electrónico</i>
<i>Protección en bóvedas - Usar cajas fuertes o bóvedas</i>
<i>Mejorar la calidad de protección de las facilidades donde se conservan los documentos - Áreas no inundables, seguras y resistentes al fuego</i>

El *Manual de Conservación y Retención de Documentos* contiene una compilación de los documentos que requieren conservarse en la Autoridad conforme con el Programa de Administración de Documentos Públicos y las leyes que lo rigen. En el mismo se indica el periodo de retención del documento en el archivo activo e inactivo, el término de disposición y si será microfilmado. Además, contiene los documentos que se conservan en los archivos por división, o en el centro de documentos de cada área.

La Ley Núm. 5 del 8 de diciembre de 1955, según enmendada, requiere un inventario de todos los documentos corporativos y la clasificación, de acuerdo con su naturaleza y características (series documentales). Los Directores son responsables de que se cumpla con esta disposición. Informan, además, al Administrador de Documentos los nuevos documentos a ser incluidos en el inventario.

El sistema de archivo electrónico (Sistema de Imágenes) se establece según las *Guías Generales para Implantar un Sistema de Archivo Electrónico de Documentos*.

**480**

**Informes**

Los informes de actividades son el medio por el cual se comunica a otras personas interesadas, los logros alcanzados y las actividades llevadas a cabo, para que se evalúe la labor rendida, se tomen decisiones y se revisen los planes y programas.

Los supervisores brindan su cooperación en la preparación y presentación de los informes y mantienen a sus superiores al tanto de cualquier información que deba incluirse en los mismos.

**481 Informe Mensual a la Oficina del Gobernador**

Los miembros del Gabinete y jefes de agencias de Gobierno someten al Gobernador un informe mensual escrito sobre las actividades sobresalientes durante el mes anterior al informe.

El propósito fundamental de este informe es mantener al Gobernador informado y permitirle tomar acción oportuna sobre aquellas actividades que lo ameriten.

Para proporcionar el informe al Gobernador, los directores envían la información relacionada con sus funciones a la Oficina del Director Ejecutivo, no más tarde del día 29 de cada mes. Este informe debe llegar a la Oficina del Gobernador no más tarde del día 5 de cada mes.

**482 Informe Mensual de las Divisiones**

Los Directores envían el informe mensual de las divisiones bajo su responsabilidad al Director Ejecutivo no más tarde del día 29 de cada mes. Éste destaca las actividades principales desarrolladas durante el mes incluyendo un detalle de los logros alcanzados en comparación con los objetivos trazados. Se incluyen, además, los problemas de más importancia con que se confrontó la división y la solución a los mismos. Contienen datos estadísticos y gráficos que faciliten su análisis y comparación.

**483 Informe Mensual del Director Ejecutivo a la Junta de Gobierno**

El Director Ejecutivo rinde un informe mensual a la Junta de Gobierno que incluye, entre otros datos, información relativa al progreso alcanzado en la construcción de líneas de transmisión y distribución, subestaciones, construcción de

proyectos rurales y proyectos mayores. Además, contiene aquellos acontecimientos más importantes ocurridos durante el mes, tales como visitas de personalidades del exterior para familiarizarse con la forma de operación de la Empresa e implantación de nuevos procedimientos.

Los directores envían a la División de Contabilidad y Presupuesto la información necesaria para preparar este informe, no más tarde del día 25 de cada mes.

**484 Informe Anual de la Autoridad**

El Director de Finanzas es responsable de preparar el Informe Anual de la Autoridad. Los directores recopilan la información relevante de sus respectivas áreas de responsabilidad y envían un resumen escrito de los sucesos más importantes ocurridos en el período, enfatizando las mejoras al servicio, los programas más importantes que se están llevando a cabo actualmente y cuáles son para el futuro. Esta información se redacta en inglés, en formato sencillo y siempre que sea posible, en términos de dinero y beneficios logrados.

Los siguientes comités trabajan en los distintos aspectos de la preparación del informe:

*A. Comité de Recopilación de Datos*

Fecha Límite: 15 de julio

Se comunica con los directores para asegurarse de que la información de cada directorado esté preparada antes de la fecha límite.

*B. Comité de Redacción*

Fecha límite: del 15 de julio al 5 de agosto

Revisa los mensajes del Director Ejecutivo y los directores para que contengan la información solicitada y que esté expresada en términos sencillos y correctos. Además, redacta cualquier información adicional necesaria para completar el informe.

**C. Comité de Arte, Diseño y Fotografía**

Fecha límite: del 25 de julio al 15 de agosto

Selecciona las fotografías, tablas, estadísticas y aceptación del arte, conjuntamente con la firma que se seleccione para preparar el informe. La información visual que se someta debe estar relacionada con los tópicos que se discutan o presentar por sí solas un mensaje que describa la Autoridad o una de las facilidades.

**D. Comité de Preparación y Análisis de Información**

Fecha límite: del 15 de julio al 15 de septiembre

Recopila y prepara la información financiera y estadística. Verifica que la información cuantitativa que aparezca sea correcta.

**E. Comité de Revisión**

Fecha límite: del 5 al 25 de septiembre

Revisa los borradores del informe y los envía a la aprobación del Director Ejecutivo.

**F. Aprobación**

Fecha límite: del 20 al 25 de septiembre

Revisan los distintos borradores que se les envía y aprueban el último borrador del informe.

**G. Imprenta**

Fecha límite: 26 de septiembre

**H. Publicación**

Como éste es un proceso que toma bastante tiempo, el trabajo que se finalice se enviará periódicamente para la aprobación de los distintos niveles, de manera que para el 25 de septiembre esté terminado.

**485 Información Financiera**

La Autoridad prepara y distribuye informes financieros a entidades privadas y públicas como consecuencia de sus actividades y relaciones contractuales. Éstos contienen información cuya veracidad y confiabilidad son determinantes para pasar un juicio correcto de los asuntos que representan, por lo cual el contenido de todo informe financiero debe ser certificado como correcto antes de autorizar su distribución.

Para garantizar una información financiera completa y confiable, ésta debe coordinarse con el Directorado de Finanzas antes de enviarse a entidades fuera de la Autoridad.

**490 Informática**

**490.1 Políticas Sobre Uso de los Sistemas de Información**

Las computadoras, programas, aplicaciones, datos, los sistemas de correo electrónico, la *Intranet* e *Internet* son exclusivamente para propósitos oficiales.

Cualquier acción, directa o indirecta, que ponga en riesgo la seguridad, integridad y confiabilidad de los equipos, las redes,

la información, los programas y los sistemas de esta empresa; o que pueda dañar la reputación de los usuarios o personas ajenas a la Autoridad, está sujeta a las normas disciplinarias establecidas.

Está prohibido el uso de estos equipos para actividades de beneficio personal o de lucro. El uso de imágenes utilizadas en las computadoras para proteger el monitor (*screen saver*) o fondo (*background*) no pueden resultar ofensivas o de mal gusto a grupo alguno o individuo.

El *Procedimiento para la Instalación y Control de Programas en los Sistemas Computadorizados* establece las instrucciones para el uso, manejo y preservación de toda licencia y derechos de programas.

Como parte de esta Política se establecen y regulan las intervenciones por el uso de la información de la *Internet* y la *Intranet*. La Autoridad efectúa auditorías para garantizar el uso apropiado de estos sistemas. La *Cláusula de Intervención Uso Sistemas de Información*, que completan los empleados para tener acceso a la Internet, provee información adicional.

El uso responsable de los sistemas de información para funciones oficiales y el cumplimiento con las normas vigentes promueve el que se utilicen efectivamente los recursos, lo cual es compromiso de todos los empleados de la Autoridad. Esta Política está en armonía con las Normas de Informática.

#### **490.1.1 Política de Calidad de los Sistemas de Información**

La Autoridad de Energía Eléctrica utiliza sistemas de información en sus operaciones diarias. El control de calidad de estos sistemas es necesario para asegurar que los mismos cumplan

con los requerimientos y estándares para los cuales se diseñaron. Esta política aplica a todo sistema, aplicación o programa instalado en los sistemas de información de la Autoridad.

Cada Directorado promueve el cumplimiento de los parámetros de seguridad, calidad y auditoría en el desarrollo de nuevos productos o aplicaciones. Todo módulo que vaya a ser instalado en producción debe cumplir con los estándares de calidad y la documentación vigentes.

La Oficina de Informática Corporativa verifica que los sistemas, aplicaciones y programas de la Autoridad cumplan con los requerimientos establecidos.

#### **490.1.2 Política de Seguridad de Sistemas de Información**

Los sistemas de información son un recurso valioso para las operaciones de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico. En estos sistemas se maneja información computadorizada que no debe ser divulgada o copiada para uso externo, sin previa autorización. Esta política se establece con el propósito de garantizar la seguridad en el manejo de esta información.

La Oficina de Informática Corporativa mantiene un plan de contingencia actualizado para proteger o recuperar la información que se custodia en los sistemas electrónicos. Además, verifica que los sistemas, aplicaciones y programas instalados en la Autoridad cumplan con los estándares y requerimientos para los que se diseñaron.

Cada Directorado define y establece los accesos a sus sistemas y a su red de comunicaciones. Mantiene un proceso de resguardo que permite continuar los servicios y operaciones

internas, de surgir una pérdida de información o un desastre.

Se prohíbe cualquier acción deliberada para obtener acceso no autorizado a éstos.

Los empleados son responsables de proteger la información que utilizan diariamente en el desempeño de sus funciones. Todo documento o información que haya cumplido su propósito se guarda, archiva o destruye, según los procedimientos establecidos por la Autoridad para la retención o reciclaje de documentos.

El *Procedimiento para Desarrollar Plan de Contingencia en Caso de Emergencia para los Sistemas de Información* establece las instrucciones generales para el desarrollo y ejecución de ese plan. Estas instrucciones permiten recuperar la información en el menor tiempo posible para la continuidad de los servicios, si la fuente original se destruye o se daña.

#### **490.1.3 Política de Prevención de Virus de Computadora**

Los virus de computadora son programas que afectan los sistemas de información de una forma parecida a los virus biológicos que infectan a los seres humanos. Un virus típico se reproduce al hacer copias de sí mismo o añadirlas a otros programas, ya sean sistemas operativos o de aplicaciones.

Para prevenir la dispersión de los virus de computadora, los supervisores coordinan la instalación de un programa antivirus para cada computadora personal y su actualización semestral, para mantener la efectividad de la protección.

Los Supervisores, Coordinadores de Redes y los Especialistas en Administración de Redes son responsables, además, de:

- A. Verificar que las computadoras tengan instalados únicamente programas y sistemas adquiridos por la Autoridad.

- B. Establecer controles de acceso para todos los sistemas.

- C. Poseer resguardo de sus datos críticos y de sus sistemas. El *Procedimiento para Resguardo (Backup) de Datos en Redes Locales (Lan)* establece las guías generales para llevar a cabo un proceso de resguardo (*backup*) de las aplicaciones y datos en redes locales. De esta manera aseguramos recuperar la información en el menor tiempo posible, si la fuente original se destruye o se daña.

- D. Notificar los virus que se detecten a la Oficina de Informática Corporativa, mediante el formulario *Informe Sobre Detección de Virus de Computadoras* (AEE 11.0-1).

La Oficina de Informática Corporativa y la Oficina de Auditoría Interna verifican que se cumpla con esta Norma.

Ver *Procedimiento para Prevención de Virus de Computadora*.

#### **490.1.4 Política de Firmas Electrónicas**

La firma electrónica es un conjunto de datos electrónicos con el efecto de aprobación. La tecnología permite que la firma electrónica pueda utilizarse como instrumento para asegurar la privacidad, integridad y autenticidad de las transacciones electrónicas. Su uso deriva un gran valor al proveer confiabilidad y eficiencia para la Empresa.

La Autoridad de Energía Eléctrica reconoce y acepta la firma electrónica en los programas electrónicos adquiridos por la Autoridad para procesos internos y en sus transacciones, excepto en los procesos de notificación de terminación o cancelación del servicio de energía eléctrica. Además, le confiere el mismo valor y efecto legal que a la firma escrita a mano.

La aprobación de transacciones mediante la firma electrónica debe ser

conforme a la **Norma sobre Niveles de Aprobación de Documentos de la Autoridad**.

#### **490.2 Protección de Equipos de Computadora**

La disponibilidad de los equipos de computadora es esencial para la continuidad de las operaciones de la empresa. Un cambio o fluctuación repentina de energía puede ocasionar la pérdida de datos. Las Unidades de Resguardo de Energía (*UPS*) tienen una batería que provee una fuente de alimentación, por tiempo limitado. Además, algunas de éstas tienen integrado un regulador de voltaje para proteger de daños que ocasionen fluctuaciones de energía.

Los supervisores coordinan con la Oficina de Informática de su directorado la evaluación de sus aplicaciones (críticas o no críticas) y gestionan la compra del equipo de protección:

- A. Proveen protección para las fluctuaciones de voltaje (reguladores de voltaje - *surge protector*) para todos los equipos computadorizados (operaciones críticas y no críticas).
- B. Suministran unidades de resguardo de energía (*UPS*) para los equipos computadorizados que se utilicen en operaciones críticas.

Estos equipos deben cumplir con la Lista de Especificaciones de Equipos y Productos de Sistemas de Información. La Oficina de Informática Corporativa verifica que se cumpla con esta Norma.

#### **490.3 Correo Electrónico (*E-Mail*)**

El uso del sistema de correo electrónico, interno o externo, es para asuntos de índole oficial exclusivamente. La información que se transmite o se recibe es propiedad de la Autoridad y puede ser auditada. La Autoridad salvaguarda la privacidad del correo electrónico hasta que se encuentre en un proceso de descubrimiento de prueba en casos civiles, criminales o administrativos.

Toda comunicación debe incluir información que identifique al empleado que la origina (nombre, título, oficina, teléfono, fax, dirección física, postal y de correo electrónico).

Está prohibido:

- A. Enviar comunicaciones (mensajes, imágenes digitales o archivos, de audio o video) insultantes, obscenas, ofensivas, vulgares, discriminatorias, político - partidistas o religioso-sectarias.
- B. Enviar correos electrónicos en cadena (*chain letters*), anuncios o cualquier tipo de correo no solicitado. Enviar mensajes a todo o gran parte del directorio de direcciones electrónicas de la Autoridad sin la autorización de la Oficina de Informática Corporativa. Utilizar el correo electrónico con intención de lucro personal.
- C. Divulgar información confidencial, privilegiada o sensitiva.
- D. Leer, enviar, alterar o copiar mensajes o archivos de la cuenta de otro usuario sin la autorización del propietario de la cuenta.
- E. Utilizar programas de mensajes instantáneos (*Instant Messaging*) o IRC (*Internet Relay Chat*).
- F. Enviar cualquier tipo de virus, código o programa malicioso.
- G. Utilizar criptografía (*encription*) adicional a la que trae el programa de correo electrónico, excepto en casos necesarios por la seguridad y con la autorización de la Oficina de Informática Corporativa.

Todos los supervisores y empleados son responsables de cumplir con estas disposiciones.

#### **490.4 Acceso y Uso Servicios de la *Internet***

La Autoridad permite el acceso a los servicios de *Internet* a empleados

**Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica**  
**Capítulo 400 - Comunicaciones, Archivos e Informes**

asignados a labores específicas de investigación, estudios o adiestramientos, exclusivamente.

**A. Controles para el Acceso a *Internet***

1. El empleado autorizado a tener acceso a los servicios de *Internet* tiene que gestionar la recomendación de su supervisor inmediato con el endoso del director correspondiente y la aprobación del Administrador de la Oficina de Informática Corporativa.
2. La comunicación con usuarios extranjeros para asuntos oficiales se autoriza, siempre y cuando éstos mantengan un trato recíproco con el gobierno de los Estados Unidos de América, sus territorios y posesiones.
3. La Oficina de Informática Corporativa establece, a través de medios electrónicos, una cantidad máxima de *megabytes* por usuario, para transferir archivos durante horas laborables. La transferencia de archivos mayores al tamaño establecido, se hará fuera de horas laborables, luego de haber hecho la coordinación con la Oficina de Informática Corporativa.
4. Los coordinadores de Redes y los Especialistas en Administración de Redes de los directorados son responsables de la configuración del protocolo de comunicación de la *Internet* en las computadoras personales de sus respectivas áreas de trabajo. Además, serán facilitadores sobre el acceso y

funcionamiento básico de la *Internet*.

5. El supervisor de cada área es responsable del buen uso de esta herramienta de trabajo. La Oficina de Informática Corporativa, mediante el programa *Border Manager*, controla el acceso al *Internet* y mantiene un registro del usuario y el tiempo de uso. Esta información está disponible para todos los supervisores.

**B. Reglamentación para el Uso del Servicio de *Internet***

1. El uso de *Internet* en actividades que causen un impacto negativo o afecten la imagen de la empresa, no está permitido. Éstos son: actos maliciosos que incluyen la réplica de virus, envío de correo electrónico no oficial, entrar o participar en salones de conversación (chat rooms), material ofensivo o pornográfico y otros actos ilegales que puedan afectar de forma adversa el funcionamiento de los sistemas de información electrónicos de la Autoridad.
2. El uso inadecuado de la *Internet* en la Autoridad está sujeto a sanciones disciplinarias.
3. La Política del *Uso de los Sistemas de Información* regula las intervenciones por el uso de la información de la *Intranet* y de la *Internet*.

**490.5 Claves de Acceso a Sistemas de Información**

A cada usuario de los Sistemas de Información se le asigna una clave de acceso como medida de control.

La clave de acceso permite tener acceso a programas, sistemas o módulos de los sistemas de información.

El usuario es responsable de cumplir con las siguientes reglas:

- A. Borrar o destruir cualquier evidencia sobre la clave de acceso.
- B. No puede revelar su clave secreta a persona alguna ni puede hacerla pública.
- C. Liberar su clave de acceso cuando no utiliza su computadora.
- D. No prestará ni transferirá su clave de acceso a otra persona.
- E. Si se le olvida la clave de acceso, debe solicitar otra inmediatamente al coordinador de redes de su directorado, por conducto de su supervisor.
- F. Si sospecha que alguien conoce su clave de acceso, debe solicitar cambiarla inmediatamente al coordinador de redes de su directorado, por conducto de su supervisor.

**490.6      Uso de Equipos Inalámbricos (Wireless)**

El servicio de red o conexión inalámbrica WiFi (*Wireless*) es una tecnología que se utiliza para la comunicación de datos entre equipos situados dentro de una misma área de cobertura. Este servicio lo ofrece y

administra la Oficina de Informática Corporativa (OIC).

El uso no autorizado de equipos de conexión inalámbrica puede producir interferencia y disminuir el rendimiento de la red corporativa. Además, puede ofrecer una vía alterna de entrada a nuestra red violando parámetros de seguridad y poniendo en riesgo la información que se transmite por estos medios.

Se prohíbe el uso de equipos de conexión WiFi, tales como: puntos de acceso (*access points*), enrutadores (*routers*), conmutadores (*switches*) y concentradores (*hubs*) inalámbricos sin la autorización previa de la OIC. Se prohíbe la configuración y uso de tarjetas o computadoras WiFi para establecer un puente (*bridging*) a la red corporativa o para establecer una red *ad hoc*.

La OIC tiene la facultad para suspender la conexión de cualquier equipo inalámbrico si esta Oficina determina que el equipo afecta aspectos de seguridad, rendimiento o genera conflictos con los usuarios de la red corporativa.

**490.7      Uso de Impresoras**

Las oficinas de la Autoridad están provistas de impresoras para agilizar las labores diarias. Estos equipos son exclusivamente para uso oficial. Los supervisores y empleados son responsables de

velar por el buen uso de estos equipos.

Los usuarios deben aplicar las siguientes recomendaciones para usar adecuadamente las impresoras y reducir los costos operacionales relacionados al papel y tinta que se utilizan:

- A. Imprimir los documentos en blanco y negro, a menos que requiera color. De requerir color, imprimir a color sólo su versión final.
- B. Evitar la impresión de documentos con fondos a colores.
- C. Configurar la impresora para que imprima por ambos lados, siempre que sea posible y si el equipo tiene tal capacidad.
- D. Incluir varias diapositivas en una sola página, si se trata de una presentación.
- E. Enviar los documentos electrónicamente, cuando sea viable.

El uso responsable de estos equipos y el cumplimiento de las normas vigentes promueve que se utilicen efectivamente los recursos de la Autoridad.

## REFERENCIAS

1. Manual de Conservación y Retención de Documentos
2. Procedimiento para Adquirir, Utilizar y Conservar Equipo de Facsímil
3. Procedimiento para la Compra, Arrendamiento y Uso del Equipo de Fotocopiado
4. Procedimiento para la Correspondencia de la Oficina del Director de Recursos Humanos
5. Procedimiento para la Correspondencia de la Oficina del Jefe de la División de Personal y Relaciones Industriales
6. Procedimiento para la Correspondencia de la Oficina del Jefe de la División de Programas Industriales
7. Procedimiento para el Control de la Correspondencia Externa
8. Procedimiento para el Control de los Teléfonos Celulares
9. Procedimiento para el Control, Distribución, Seguimiento y Archivo de la Correspondencia del Departamento de Nóminas
10. Procedimiento para el Control y Venta de los Reglamentos de la Autoridad
11. Procedimiento para Controlar el Uso de Tarjetas de Crédito para Llamadas Telefónicas
12. Procedimiento para Entregar, Utilizar y Conservar Equipo de Radio Comunicación
13. Procedimiento para la Reproducción y Distribución de Circulares
14. Procedimiento para la Solicitud y Control de los Servicios Telefónicos
15. Procedimiento para Tramitar la Correspondencia en la Oficina del Director Ejecutivo
16. Procedimiento para el Trámite, Control y Seguimiento de la Correspondencia
17. Procedimiento para Transportar Correspondencia