

Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica
Capítulo 800 – Relaciones Públicas

CONTENIDO

- | | |
|--|--|
| <p>800 Relaciones Públicas</p> <p>801 Política General</p> <p>802 Responsabilidades</p> <p>810 Correspondencia con Nuestros Clientes</p> <p>811 Quejas de Servicio</p> <p>820 Comunicados de Prensa y Anuncios en los Medios de Comunicación (Periódicos, Radio y Televisión)</p> <p>830 Servicio a Otras Agencias Gubernamentales y a la Comunidad</p> <p>831 Mensajes Promocionales</p> <p>832 Publicación de Material Informativo y Publicitario</p> <p>833 Informe sobre los Términos y Condiciones para el Suministro de Energía</p> <p>834 Carrozas en Actos Públicos</p> <p>835 Campaña de Recaudación de Fondos</p> <p>836 Programa de Donación de Sangre</p> <p>840 Actividades Conjuntas con Otras Agencias Gubernamentales</p> | <p>850 Visitantes a Oficinas de la Autoridad</p> <p>860 Actividades en Año Electoral</p> <p>861 Visitas a las Oficinas de la Autoridad de Candidatos a Puestos Electivos</p> <p>862 Insignias o Identificaciones Políticas o de Asuntos Particulares en Propiedad de la Autoridad</p> <p>863 Difusión Pública de Información</p> |
|--|--|

800 Relaciones Públicas

Es la función gerencial que identifica y evalúa las actitudes del público, armoniza las normas de la Autoridad con el interés público y planifica e implanta programas de acción dirigidos a ganar la comprensión y respaldo de sus clientes.

801 Política General

Las relaciones públicas son necesarias en el desarrollo de las actividades de la Autoridad para establecer y mantener buenas relaciones con sus clientes, proveedores, la prensa y público en general. Estas relaciones son esenciales por ser la Autoridad una corporación gubernamental de servicio público cuya misión es **proveer al pueblo de Puerto Rico un servicio de energía eléctrica eficiente, confiable, y al menor costo posible que aporte a su calidad de vida e impulse el desarrollo socioeconómico en armonía con el ambiente.**

Las buenas relaciones de la Autoridad con sus clientes y el público dependen en gran medida de la prontitud y manera en que se prestan los servicios, bien sea personalmente, por teléfono o por escrito. Las relaciones con nuestros clientes cobran mayor importancia cuando el asunto se refiere a quejas relacionadas con el servicio.

Los programas de servicio a la comunidad mantienen una comunicación continua entre el público y la agencia y contribuyen a preservar las buenas relaciones.

802 Responsabilidades

La Oficina de Prensa es responsable de la comunicación entre la Autoridad y el público en general, a través de los

medios de comunicación masiva: prensa, radio y televisión.

Tiene la responsabilidad de contestar cartas, artículos, noticias y toda información relacionada con la Autoridad que se publique en la prensa, radio y televisión, que se estime necesaria su contestación. Coordina presentaciones del personal de la Autoridad en programas de radio, prensa y en la televisión y es responsable de la producción de varios de estos programas.

Planifica y coordina todas las campañas educativas públicas que la Autoridad divulga a través de los medios de comunicación.

La Oficina de Prensa es responsable de presentar ante la comunidad los servicios que la Autoridad ofrece para fortalecer la imagen de la Empresa.

La Oficina de Servicios Especiales a los Clientes es responsable de referir a las oficinas comerciales y técnicas las quejas de los clientes enviadas por la Oficina del Procurador del Ciudadano o por la Fortaleza.

La División de Suministros tiene la responsabilidad de la adquisición de materiales, equipo y servicios. Además, es responsable de desarrollar y conservar buenas relaciones con nuestros proveedores. La cortesía, atención y tramitación de las facturas para pagar a los proveedores en un tiempo razonable, son fundamentales para mantener las mejores relaciones públicas.

Cada empleado de la Autoridad es responsable de mantener buenas relaciones con el público.

810 Correspondencia con Nuestros Clientes

Las cartas a nuestros clientes y al público se redactan en forma clara, breve, cortés y en lenguaje sencillo. La correspondencia que remiten los clientes y el público en general se contesta en un término máximo de treinta (30) días laborables a partir de la fecha en que se sella (hora y fecha) como recibido por el destinatario. Cuando la correspondencia no se puede contestar en este término, la oficina receptora de la carta acusa recibo indicando las gestiones que se están realizando. En ninguna situación la respuesta final debe tardar más de tres meses.

El Director Ejecutivo firma la correspondencia dirigida al Gobernador de Puerto Rico, Secretario de Estado, Presidentes de la Cámara y Senado, Representantes, Alcaldes, Senadores, Presidentes de Asambleas Municipales, Secretarios de Departamento y Jefes de Agencias. Además, el Director Ejecutivo contesta la correspondencia dirigida a él, o la refiere a otros funcionarios de la Autoridad. Si el Director Ejecutivo lo considera pertinente, requiere a los funcionarios correspondientes que le envíen copia de las contestaciones o que contesten para su firma.

Los supervisores usan papel oficial con el membrete de la Autoridad al contestar la correspondencia a los clientes. El membrete en español o inglés corresponde al idioma en que se escribe la carta.

811 Quejas de Servicio

Las quejas de servicio que llegan dirigidas al Director Ejecutivo se refieren al Director de Transmisión y Distribución o al Director de Servicio al Cliente, **según corresponda.**

La Oficina de Prensa atiende las quejas de los miembros de la prensa en su calidad de clientes de la Autoridad.

Las quejas que llegan por los servicios que ofrece la División de Servicios de Riego, Represas y Embalses de agua para los acueductos, agricultura y otros; se refieren al Director de Ingeniería.

La correspondencia regular relacionada con quejas de servicio la recibe la Unidad de Correspondencia del Centro de Servicio al Cliente del Directorado de Servicio al Cliente, para que se conteste directamente a los clientes. Esta Unidad refiere a los Gerentes de Distrito los casos que ameritan una investigación.

Las quejas que se publican en la prensa, radio o televisión se contestan regularmente dentro de los próximos cinco (5) días laborables, para la firma del Administrador de la Oficina de Prensa. Los funcionarios concernidos son responsables de investigar y suministrar, sin demora, la información necesaria a la Oficina de Prensa.

820 Comunicados de Prensa y Anuncios en los Medios de Comunicación (Periódicos, Radio y Televisión)

La Ley Núm. 141 del 29 de abril de 1949, según enmendada, autoriza a la Autoridad a publicar sus avisos en diarios y revistas de circulación general, folletos y otras publicaciones. Esta Ley permite imprimir avisos en Estados Unidos y en otros países.

"*Diario*" significa cualquier periódico que se imprima todos los días laborables del año y que contiene noticias y avisos de interés para la comunidad en general.

"*Revista*" significa cualquier publicación de carácter general que se publique y

distribuya semanalmente o con mayor frecuencia.

“*Circulación general*” significa venta mediante suscripción o a través de vendedores de no menos de 3,000 ejemplares de cada número, entre un grupo diversificado de personas en la Capital de Puerto Rico y en la mayoría de los municipios de Puerto Rico.

La Autoridad utiliza también otros medios de comunicación, tales como: radio y televisión. Los supervisores **envían** a la Oficina de Prensa las notificaciones, citaciones, anuncios, edictos, subastas, noticias o cualquier otra información que sea necesaria comunicar al público. Luego de editarlas y darles el formato correspondiente (comunicado de prensa o anuncio), se hacen los arreglos pertinentes con los medios de comunicación (emisoras de radio y televisión y periódicos) para su publicación o difusión pública.

La información que se facilita a la prensa, radio y televisión debe ser precisa, completa y oportuna. La misma es autorizada por el Director Ejecutivo.

Los representantes de la prensa, radio y televisión que soliciten información de la Autoridad, se refieren a la Oficina de Prensa, donde se les suministra la información deseada o se les coordinan entrevistas con funcionarios de la alta gerencia a quienes corresponde ofrecer detalles sobre el asunto que motiva la solicitud.

En los casos de accidentes **graves o fatales**, el supervisor correspondiente notifica inmediatamente los datos a la Oficina de Prensa, quien, a su vez, informa a los periodistas y representantes de los medios de comunicación.

Los supervisores son responsables de notificar al Administrador de la Oficina de Prensa, por conducto del Director correspondiente, sobre nuevas facilidades a instalarse, el comienzo y terminación de construcciones importantes, cambios tarifarios, cambios en el sistema de facturación, avisos de emergencia, avisos para tomar medidas de seguridad, interrupciones del servicio o cualquier otro suceso de interés público. Esta información debe ser notificada al día siguiente de su fecha de aprobación o cuando suceda.

830 Servicios a Otras Agencias Gubernamentales y a la Comunidad

La Autoridad lleva a cabo programas y actividades que son de beneficio para sus clientes, otras agencias gubernamentales y para la comunidad en general. Estas actividades tienen que estar relacionadas con el cumplimiento de las metas corporativas y deben justificarse a base de los fines y propósitos de la Autoridad.

831 Mensajes Promocionales

La Autoridad imprime en sus facturas mensajes promocionales de la Empresa y mensajes de entidades externas, tales como: agencias, corporaciones públicas y municipios del **Estado Libre Asociado de Puerto Rico**, del Gobierno de los Estados Unidos y de organizaciones privadas sin fines de lucro, organizadas bajo las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

El Director de Servicio al Cliente es responsable de aprobar las solicitudes de las agencias y organizaciones externas para la inclusión de mensajes en las facturas por servicio eléctrico. Los mensajes en las facturas no tienen propósitos político partidistas, ni religioso sectario. Sólo se aceptan mensajes de servicio público, tales como: campañas

Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica
Capítulo 800 – Relaciones Públicas

para prevención de enfermedades y males sociales, servicios sociales gratuitos a la comunidad y campañas de agencias de gobierno. Los mensajes que se originan en la Autoridad están relacionados con el servicio que se presta al cliente.

El Director de Servicio al Cliente es responsable de aprobar las solicitudes que se originan en la Autoridad para incluir mensajes en las facturas relacionadas con el servicio que le presta a sus clientes. Además, establece las prioridades para incluir en las facturas, tanto los mensajes internos como externos.

832 Publicación de Material Informativo y Publicitario

La Oficina de Prensa prepara comunicados de prensa y publica folletos, boletines, artículos, revistas y el Informe Anual de la Autoridad. Además, prepara documentales, programas de radio y televisión y ofrece exhibiciones y conferencias a empleados, grupos de estudiantes y grupos cívicos, con el fin de ofrecer información completa sobre los distintos programas que se desarrollan en la Autoridad. Entre las actividades que se llevan a cabo están las visitas de grupos a dependencias de la Autoridad para obtener información relacionada con el funcionamiento de la Autoridad, el servicio de electricidad rural y urbano, o cualquier otra información relevante a los clientes y al servicio que le presta a la comunidad en general.

833 Informe sobre los Términos y Condiciones para el Suministro de Energía

La Oficina de Sistemas y Procedimientos Comerciales, adscrita a la División de Servicio al Cliente es responsable de la impresión y distribución

de los folletos que contienen las tarifas y los Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica.

834 Carrozas en Actos Públicos

El Director Ejecutivo aprueba la participación de las carrozas de la Autoridad en actos públicos. La División de Servicios Generales lleva a cabo los trámites relacionados con la preparación de estas carrozas.

835 Campaña de Recaudación de Fondos

La Autoridad participa en la campaña anual de recaudación de fondos para entidades sin fines de lucro organizadas bajo las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

836 Programa de Donación de Sangre

La Autoridad participa en el programa anual de donación de sangre de la Cruz Roja de Puerto Rico. Los empleados que participan en esta campaña quedan registrados como donantes.

840 Actividades Conjuntas con Otras Agencias Gubernamentales

La Autoridad colabora con agencias gubernamentales para atender visitas, adiestrar personal, participar en eventos deportivos interagenciales y realizar actividades conjuntas.

Además, coopera con otras agencias del gobierno ofreciendo asesoramiento técnico sobre instalaciones eléctricas, alquiler de equipo y remoción de líneas eléctricas para facilitar la realización de obras de servicio público como: el ensanche de calles y la relocalización de puentes y carreteras. El Director de Transmisión y Distribución es responsable de desarrollar estas actividades.

Los Directores de Transmisión y Distribución y de Servicio al Cliente colaboran con el Departamento de la Familia en la construcción de sistemas de distribución eléctrica para urbanizaciones de facilidades mínimas. Además, cooperan con la Junta de Planificación inspeccionando las instalaciones de los sistemas de distribución en las urbanizaciones nuevas. La Autoridad estudia y somete, y la Junta de Planificación selecciona, el Programa General de Electrificación Rural.

La **División** de Desarrollo Educativo y Motivacional es responsable de las actividades motivacionales y educativas, además de organizar y coordinar la participación de los empleados de la Autoridad en torneos interagenciales.

850 Visitantes a Oficinas de la Autoridad

La Oficina de Prensa tiene la responsabilidad de recibir los visitantes de las agencias de gobierno. Cuando es necesario, los refiere a las dependencias correspondientes de la Autoridad.

Además, atienden representantes de entidades cívicas, visitantes extranjeros, estudiantes y funcionarios de la empresa privada.

860 Actividades en Año Electoral

861 Visitas a las Oficinas de la Autoridad de Candidatos a Puestos Electivos

La Autoridad permite las visitas de candidatos a puestos electivos en el Gobierno de Puerto Rico a la Autoridad, con la autorización previa del Director Ejecutivo. Las visitas se limitan al vestíbulo, pasillos y a los locales de las oficinas comerciales.

El Director Ejecutivo ejerce su discreción para aprobar visitas a las centrales generatrices, centros de transmisión o distribución, patios de interruptores, laboratorios, talleres, oficinas de desembolsos, centros de procesamiento de datos y almacenes.

862 Insignias o Identificaciones Políticas o de Asuntos Particulares en Propiedad de la Autoridad

En la Autoridad está prohibido fijar o exponer dentro de los predios de la propiedad pública cualquier tipo de propaganda política, mensajes u objetos alusivos o que tiendan a promover ideas discriminatorias opuestas a las leyes vigentes en Puerto Rico. Esta prohibición incluye, sin limitarse a, la adhesión de calcomanías, anuncios o exhibición de cualquier tipo de objeto mueble que proyecte o promueva parcialidad, preferencia o discrimen por razón de raza, sexo, ideas políticas o religiosas, condición social o nacionalidad.

863 Difusión Pública de Información

La Autoridad envía en año electoral la siguiente información a la Comisión Estatal de Elecciones, para cumplir con las disposiciones del Artículo 8.001 de la Ley Electoral:

-anuncios de prensa requeridos por ley: edictos, proclamas, convocatorias, avisos de subasta y vistas públicas.

-anuncios para difundir información de interés público: información que afecte los derechos, las obligaciones o el bienestar de la ciudadanía en general, situaciones de emergencia como son las averías ocasionadas por actos del hombre o la naturaleza que afecten el servicio que se ofrece a los clientes.

REFERENCIAS

1. Instrucciones para Solicitar Donación de Sangre para Empleados o Familiares