

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
**OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO  
DE PUERTO RICO**  
PO Box 8476  
San Juan, Puerto Rico 00910-8476

6 de mayo de 2005

## **ORDEN ADMINISTRATIVA NÚM. 3-2005**

### **PROCEDIMIENTO PARA ATENDER CONSULTAS**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

Nuestra Oficina tiene el deber indelegable de asesorar a las agencias y municipios, sobre las normas aplicables en materias especializadas de recursos humanos, incluyendo la materia de retribución y relaciones laborales<sup>1</sup>.

Para brindar un servicio de excelencia y en consecución con nuestro deber, hemos optado por implementar un procedimiento, de manera que las consultas que atienda esta Oficina, sean canalizadas y atendidas de manera eficaz, eficiente y uniforme. El mismo será efectivo el 9 de mayo de 2005.

#### **II. BASE LEGAL**

La Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como la Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, en su Sección 4.3 Apartado (1) inciso (g) faculta a el(la) Director(a) de la Oficina a "realizar todas aquellas funciones inherentes y necesarias para la adecuada administración de la Oficina y del Sistema de Recursos Humanos.

#### **III. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER CONSULTAS**

Toda consulta que llegue a nuestra Oficina, deberá estar acorde con el siguiente procedimiento:

1. A todo empleado de agencia o municipio que llame a nuestras facilidades solicitando orientación, se le notificará que las consultas a nuestra Oficina tienen que ser por escrito y dirigidas a la Directora. De esta manera, eliminaremos la

---

<sup>1</sup> Función delegada en la Sección 4.3, Apartado (2) inciso (m), de la Ley 184 del 3 de agosto de 2004, según enmendada.

transferencia de llamadas relacionadas a consultas que se dirijan a distintas áreas de la Agencia.

2. Toda llamada que se reciba de un empleado de agencia o municipio en materia de consulta personal basada en discrepancias de una decisión con su Director de Recursos Humanos o Autoridad Nominadora, se le orientará a los efectos de que nuestra agencia no está facultada para contestar ese tipo de consulta y le informaremos que, de no estar de acuerdo con la decisión de su agencia, cuenta con el derecho de asistir a la Comisión Apelativa del Sistema de Administración de Recursos Humanos del Servicio Público (CASARH).
3. En lo relativo al párrafo anterior y en caso de empleados unionados, le orientaremos a los efectos de que si no está conforme con la decisión, se oriente con el delegado de la Unión sobre el próximo paso a seguir, según lo establezca el convenio colectivo, vigente en la agencia.
4. En los casos en que algún empleado de agencia o municipio exprese dudas en cuanto a los procedimientos de su agencia sobre administración de recursos humanos, se le informará que se refiera a el(la) Director(a) de Recursos Humanos de la misma, para aclarar sus dudas.
5. Con excepción de lo que establece el inciso número 6 de esta Orden, todas las consultas que se reciban en nuestra Oficina tendrán que ser por escrito y firmadas por la Autoridad Nominadora o por quien ésta delegue. A esos fines, el(la) Director(a) de cada Área tendrá el listado de las personas autorizadas a someternos consultas, según Memorando Especial Núm. 13-2005.
6. De manera excepcional, se atenderán por teléfono solamente las consultas que recibamos de la Autoridad Nominadora o la persona a quien éste delegue, según informado en el Memorando Especial Núm. 13-2005. Como parte de esta medida, se modificó el formulario para registrar las consultas. El mismo se hace formar parte de esta Orden Administrativa.
7. Los Directores de Área que para contestar una consulta escrita, necesiten el respaldo del Área de Servicios Legales de la Agencia, presentarán su petición por escrito. Dicha comunicación debe contar con el Visto Bueno de la Directora. Una vez atendida la consulta legal será remitida al área de origen.
8. En caso de que se reciban llamadas de seguimiento por alguna consulta sometida a nuestra evaluación, será el(la) Director(a) del Área el único facultado para contestar dicha llamada. De igual manera, las personas autorizadas que interesen realizar personalmente una consulta, deberán ser coordinarlas con el(la) Director(a) del Área de la Oficina que desean que atienda su planteamiento.

La amabilidad y cortesía son nuestra carta de presentación y por ello debe ser parte integral de nuestro trato hacia las personas que llaman y nos visitan procurando nuestros servicios. Los exhortamos al fiel cumplimiento de este procedimiento.



Marta T. Beltrán Dones  
Directora

6-mayo-05

Fecha

slopez@ocalarkh.pr.gov  
hvega@ocalarkh.pr.gov  
arquierto@ocalarkh.pr.gov  
ocalarkh@ocalarkh.pr.gov