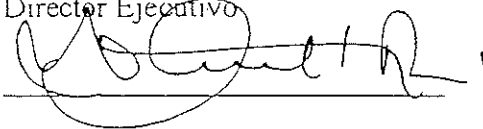
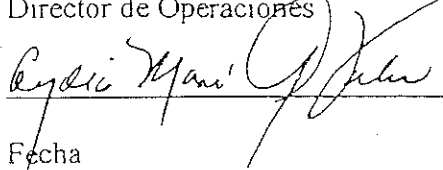


Nombre: Organización Sala de Espera	Proc. Número: 1.1
Autor: Departamento de Operaciones	Fecha revisión: / /
<u>Propósito:</u>	Definir cuál debe ser la organización de equipos, materiales y otros componentes físicos de la sala de espera de las Oficinas Regionales para asegurar que los procesos de atención de reclamantes en ésta se pueden realizar con la mayor calidad de los servicios y prontitud posibles, a tono con los procedimientos vigentes.
<u>Alcance:</u>	Este procedimiento aplica a todas las Oficinas Regionales de ACAA que presten servicios a reclamantes.
<u>Responsabilidad:</u>	Es responsabilidad del Supervisor asignado en cada Oficina Regional, conjuntamente con el Director Regional, el asegurar el cumplimiento de éste procedimiento.
<u>Procedimiento:</u>	
<p>El Supervisor (o la persona asignada por el Director Regional para éste propósito) se encargará de que cada sala de espera esté provista de las siguientes facilidades físicas (antes de que sea abierta la oficina al público y durante las horas laborables):</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sillas y pupitres (tipo escuela) o mesas (bien ordenadas, limpias y en buenas condiciones) para los reclamantes o su representante autorizado que estén esperando a ser atendidos por los empleados de la Oficina Regional.</li> <li>2. Máquina de expedir números de turno, con su cinta de números. La misma estará ubicada en un lugar claramente visible al reclamante al momento de éste entrar a la oficina, con un rótulo describiendo su uso y solicitando al reclamante el tomar uno.</li> <li>3. Pizarra electrónica que deje ver el turno que se está atendiendo en el momento, claramente visible desde donde esperan los reclamantes para ser atendidos.</li> <li>4. Rótulos descriptivos de los beneficios y requisitos para solicitar beneficios en ACAA. Éstos deben de estar en un lugar claramente visibles al reclamante mientras esperan su turno.</li> <li>5. Monitor de televisión con tocacintas de vídeo que muestre con frecuencia el vídeo de orientación oficial de beneficios y requisitos de ACAA. La frecuencia de presentación de vídeo será determinada por el Director Regional conjuntamente con el Supervisor.</li> <li>6. Rótulos sobre Ley 51 (Incapacitados y Envejecientes)</li> </ol>	

Nombre: Organización Sala de Espera	Proc. Número: 1.1
Autor: Departamento de Operaciones	Fecha revisión: / /
<p>7. Material informativo oficial sobre los beneficios y requisitos para solicitarios disponibles para ser recogido por los reclamantes o representante autorizado.</p> <p>8. Sala y baños de reclamantes limpios y ordenados. Esta revisión debe hacerse un mínimo de dos veces al día, una vez por la mañana antes de comenzar y una vez por la tarde.</p> <p>Todos los requisitos anteriores de la sala de espera deben de estar disponibles todos los días y todo el tiempo que las oficinas regionales estén abiertas al público.</p>	
<b>Aprobaciones</b>	
<p>Director Ejecutivo</p>  <p>Fecha</p> <p>18 mayo '05</p>	<p>Director de Operaciones</p>  <p>Fecha</p> <p>18-mayo-05</p>