



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y MENSAJERÍA**

## **DIVISIÓN DE DOCUMENTOS**



**Nydia Colón Zayas**  
**Administradora Auxiliar Interina**

# **TABLA DE CONTENIDO**

	Pág.
I. TÍTULO	1
II. INTRODUCCIÓN	1
III. PROPÓSITO	1
IV. BASE LEGAL	1
V. APPLICABILIDAD	2
VI. DEFINICIÓN	2
VII. RECIBO, CONTROL, DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA	3
VIII. MANEJO DE LOS DISTINTOS TIPOS DE CORRESPONDENCIA	3
IX. SERVICIO REGULAR DE MENSAJERÍA	5
X. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	6
XI. FORMULARIOS APLICABLES	7
XII. DEROGACIÓN	8
XIII. CLÁUSULA DE SALVEDAD	8
XIV. VIGENCIA	8

## **ARTÍCULO I: TÍTULO**

Este manual se conocerá como Manual de Procedimientos para la Sección de Correspondencia y Mensajería.

## **ARTÍCULO II: INTRODUCCIÓN**

La Sección de Correspondencia y Mensajería se compone de tres componentes fundamentales:

- Correspondencia
- Mensajería
- Franqueo

El sistema de correspondencia es vital para el desarrollo de las actividades de cualquier organización, tanto en su funcionamiento interno como en sus relaciones con otras agencias gubernamentales y/o entidades privadas. Este Manual establece las responsabilidades y deberes del personal de la Sección de Correspondencia y Mensajería y las personas a cargo de la correspondencia en las diferentes oficinas o divisiones.

La Sección de Correspondencia y Mensajería tiene la misión de ofrecer un servicio rápido y eficiente a toda la Administración de Rehabilitación Vocacional, a su vez ofrecerle la confidencialidad requerida a la correspondencia, tanto interna como externa e implantar procedimientos y tecnología enmarcada en la uniformidad de procesos.

## **ARTÍCULO III: PROPÓSITO**

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

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

## **ARTÍCULO IV: BASE LEGAL**

- Ley Núm. 97 del 10 de junio de 2000, según enmendada, conocida como Ley de Rehabilitación Vocacional de Puerto Rico

- Reglamento 4286 de la Administración de Servicios Generales.

## **ARTÍCULO V: APLICABILIDAD**

Este Manual será de aplicación a todos los empleados de la agencia que trabajan directamente con la correspondencia, independiente de su ubicación física, ya sea oficina, centro o división.

## **ARTÍCULO VI: DEFINICIONES**

### **A. ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL**

Agencia Estatal Designada que recibe fondos estatales y federales para operar el Programa de Rehabilitación Vocacional.

### **B. APLICACIÓN DE CORRESPONDENCIA**

Programa computadorizado creado en la red para el control de toda la correspondencia que se recibe en la Administración de Rehabilitación Vocacional. Dicha aplicación fue diseñada para la uniformidad del proceso de control de correspondencia.

### **C. CONTROL DE CORRESPONDENCIA**

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

### **D. CORRESPONDENCIA**

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

- Correspondencia recibida
- Correspondencia enviada
- Correspondencia interna

### **E. CORRESPONDENCIA CONTROLADA**

Aquella correspondencia que amerita o requiere contestación y a la cual se le añade un formulario "Hoja de Control" en la Sección de Correspondencia y Mensajería.

## F. HOJA DE TRÁMITE

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

## ARTÍCULO VII: RECIBO, CONTROL, DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

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

## ARTÍCULO VIII: MANEJO DE LOS DISTINTOS TIPOS DE CORRESPONDENCIA

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

### A. CORRESPONDENCIA CERTIFICADA

- La correspondencia certificada será timbrada como tal.

- Se le adherirá en el sobre el número de certificación correspondiente.
- Será anotada en el registro del Correo Federal.
- El costo de la correspondencia certificada se determinará a base de:
  1. Costo de franqueo por cada onza
  2. Costo por certificación
  3. Costo de acuse de recibo

## **B. ACUSES DE RECIBOS (Cartas Certificadas)**

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

## **C. CARTAS DEVUELTAS**

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

## D. PAQUETES

- Se enviará a la Sección de Correspondencia y Mensajería debidamente empaquetado en papel manila doble con la dirección completa del remitente y destinatario.
- Se utilizará el material disponible en la Sección de Correspondencia y Mensajería para envolver los paquetes, ya que evitan roturas y demoras que puedan ocurrir al reempaquetar por averías en el manejo postal.
- Los paquetes se pesan y se sellan en la Sección de Correspondencia y Mensajería procediendo luego al despacho de los mismos en el Correo Federal.
- Cuando el paquete contenga material dirigido a personas no videntes, se indicará claramente en el extremo superior derecho del paquete con la inscripción "Free Matter for the Blind".

## E. CORRESPONDENCIA "EXPRESS MAIL"

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

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

## ARTÍCULO IX: SERVICIO REGULAR DE MENSAJERÍA

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

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

### RONDAS REGULARES INTERNAS

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

### RONDAS REGULARES EXTERNAS

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

## **ARTÍCULO X: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA**

### **A. DESPACHO DE CORRESPONDENCIA**

1. La correspondencia es clasificada por:
  - a. Tamaño
    - sobre manila
    - sobre tipo carta
  - b. Lugar del destinatario
    - Isla
    - Local
    - Exterior
2. Una vez clasificada se procederá a pesarla para determinar el franqueo correcto.
3. Se verificará la dirección del destinatario, remitente y código postal (zip-code).
4. Cada pieza de correspondencia se procesará por el metro postal. Lo importante es cotejar que la fecha en el metro sea la correspondiente al día en que se tramita la correspondencia.

### **B. PETICIÓN DE DINERO PARA METRO POSTAL**

El Director Regional será la persona a cargo de realizar dicha solicitud. Lo hará a las Oficinas Centrales con atención al (la) Director(a) de la División de Documentos, cuando el metro postal indique que quedan disponibles alrededor de doscientos dólares (\$200) quien dará seguimiento a dicho trámite. Dicha petición vendrá acompañada de los informes de gastos durante el período que comprende la petición para fondos del año fiscal correspondiente. Cabe señalar que si dentro de este período de tiempo la Oficina Regional se queda sin fondos, y algún otro componente tiene metro postal, se deberán de realizar las gestiones necesarias para sellar la correspondencia en esa otra localidad. Como último recurso, la Oficina Regional solicitará por escrito que la División de Documentos realice esta función.

## C. ABASTECIMIENTO DE METRO POSTAL

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

## D. APARTADOS POSTALES

Las Oficinas Regionales serán responsables de mantener un continuo monitoreo de la fecha en que haya que renovar el alquiler del apartado postal. Cuando reste por lo menos dos (2) meses para la renovación del apartado postal, se solicitará por escrito a la División de Documentos que se realicen las gestiones pertinentes. El procedimiento para la renovación de apartados postales ha cambiado, por lo que una vez llegada la fecha de vencimiento, si la agencia no ha realizado el pago correspondiente, se procede a cancelar el alquiler automáticamente.

# ARTÍCULO XI: FORMULARIOS APLICABLES

## A. INFORME MENSUAL DE FRANQUEO

Este informe será enviado a la Oficina de Administración, quien a su vez lo remite al (a la) Director(a) de la División de Documentos los días cinco (5) de cada mes vencido. Este documento contendrá la siguiente información:

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

## B. HOJA DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA

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

## C. HOJA DE MENSAJERO

Hoja que acompaña todo documento que es enviado a otras oficinas fuera de la agencia. Esta hoja evidencia que la correspondencia fue entregada al lugar

correspondiente e indica cuándo la recibieron y el nombre del funcionario que la recibió.

#### **D. HOJA DE TRÁMITE**

1. Se procederá a preparar Hoja de Trámite en las siguientes ocasiones:

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

Las hojas de mensajeros y trámite contemplan en el "Plan Guía para Fijar Periodos de Retención a los Documentos" como correspondencia general. Se retendrá por un periodo de seis (6) meses. Luego de ese periodo podrán ser incluidas en una "Lista de Disposición de Documentos".

#### **ARTÍCULO XII: DEROGACIÓN**

Este Manual deroga cualquier disposición contenida en reglamentos, normas, circulares, memorandos o comunicaciones internas de la agencia.

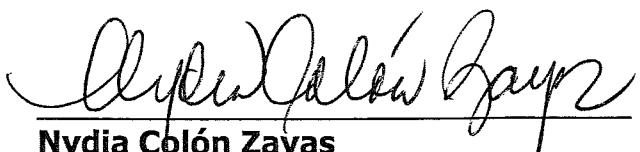
#### **ARTÍCULO XIII: CLÁUSULA DE SALVEDAD**

Si alguna parte de este Manual es derogada por mandato expreso de un Tribunal, las restantes quedarán en vigor.

#### **ARTÍCULO XIV: VIGENCIA**

Este Manual entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación por el(la) Administrador(a).

En San Juan, Puerto Rico a 3 de abril de 2009.



**Nydia Colón Zayas**  
Administradora Auxiliar Interina

# **ANEJOS**



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL

## **REGISTRO DE PIEZAS PROCESADAS POR EL METRO**

## División de Documentos

Mes:

---

PREPARADO POR

**FIRMA DE DIRECTOR (A)**



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL

## RECORD OF METER REGISTER READING

## División de Documentos

Mes:

PREPARADO POR

**FIRMA DE DIRECTOR (A)**



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL

**REGISTRO DIARIO DE FRANQUEO  
DIVISIÓN DE DOCUMENTOS  
MES:**

DIA	GASTOS DIARIO DE FRANQUEO
	\$
Total	\$

---

Preparado Por

---

Firma de Director (a)

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
ADM. REHABILITACIÓN VOCACIONAL**

**INFORME DIARIO DE FRANQUEO**

DIV. DOCUMENTOS

FECHA:

Oficina o división	Piezas Procesadas	DIV. DOCUMENTOS			INFORME DIARIO DE FRANQUEO	
		Primera Clase	Sobres	Paquetes	Total	
1.Ofic. De Administración	0.42	0.59	0.76	0.93	Flat	\$ -
2.Ofic. Asuntos Adm.						\$ -
3.Div. De Documentos						\$ -
4.Div. De Compras						\$ -
5.Div. De Finanzas						\$ -
6.Ofic. Gerencia de Proyecto						\$ -
7.Comunicaciones y ayudantes						\$ -
8.Div. De Presupuesto						\$ -
9.Ofic. Servicios Generales						\$ -
10.Mejoras Permanentes						\$ -
11.O.S.C.R.V.						\$ -
12.O.A.M.E.						\$ -
13.O.A.A.						\$ -
14.Ofic. Capacitación y Des.						\$ -
15.Recursos Humanos						\$ -
16.Ofic. Auditoria Interna						\$ -
17.Div. Asuntos Legales						\$ -
18.Vida Independiente						\$ -
19.Div. Relaciones Laborales						\$ -
20.Regiones						\$ -
<b>Total</b>						\$ -
<b>Piezas Dañadas</b>						\$ -



**DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
ADMINISTRACION DE REHABILITACION VOCACIONAL  
DIVISION DE DOCUMENTOS**

## INFORME MENSUAL DE CARTAS DEVUeltas

Mes:

**DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL  
DIVISIÓN DE DOCUMENTOS**

**INFORME DIARIO DE CARTAS DEVUELTAS**



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL



Dorcus Hernández Arroyo, MRC/CRC  
Administradora

# DIVISIÓN DE DOCUMENTOS

A:

De:

Fecha:

Asunto:

Observaciones:

TRABAJO  
TRABAJO  
TRABAJO

DIVISION DE DOCUMENTOS

TRABAJO  
TRABAJO  
TRABAJO

Edificio Mercantil Plaza, Avenida Ponce de León, Hato Rey, Piso 4, Suite 408  
Apartado 191118, San Juan, Puerto Rico 00919-1118  
Teléfono: (787) 728-8190 \* Facsímile: (787) 268-6649

Aprobado por la CEE-SA-08-2374



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL



Dorcas Hernández Arroyo, MRC/CRC  
Administradora

HOJA DE  
MENSAJERO

DIVISIÓN DE DOCUMENTOS

FECHA:

AGENCIA:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

ENVIADO POR:

RECIBIDO POR:

FECHA:

HORA:

- RECOGER
- LLEVAR
- URGENTE
- FAVOR  
COMUNICARSE  
CON NUESTRA  
OFICINA

DOCUMENTOS O ARTÍCULOS:

INTEGRANDO A LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS A LA FUERZA LABORAL Y A UNA VIDA MÁS INDEPENDIENTE!

TRABAJO

TRABAJO

TRABAJO

DIVISION DE DOCUMENTOS

TRABAJO

TRABAJO

TRABAJO

Edificio Mercantil Plaza, Avenida Ponce de Leon, Hato Rey, piso 4, Suite 408  
Apartado 191118, San Juan, Puerto Rico 00919-1118  
Teléfono: (787) 729-0160 ext 7101 \* Facsímile: (787) 268-6649