

**GOBIERNO DE PUERTO RICO
JUNTA REGLAMENTADORA DE SERVICIO PÚBLICO
NEGOCIADO DE ENERGÍA DE PUERTO RICO**

NEPR
Received:
Aug 19, 2020
9:01 PM

IN RE:

**SERVICIO AL CLIENTE OFRECIDO
POR LA AUTORIDAD DE ENERGÍA
ELÉCTRICA DURANTE LA PANDEMIA**

CIVIL NÚM.: NEPR-IN-2020-0010

ASUNTO:
Resolución y Orden de 12 de agosto de 2020.

MOCIÓN EN CUMPLIMIENTO DE ORDEN

AL HONORABLE NEGOCIADO:

COMPARECE respetuosamente la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico y muy respetuosamente expone y solicita:

I. INTRODUCCIÓN

El pasado 6 de agosto de 2020, la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC) presentó ante el Negociado de Energía de la Junta Reglamentadora del Servicio Público de Puerto Rico (el “Negociado” o el “Negociado de Energía”) un escrito titulado *Escrito Urgente en Solicitud de Investigación Al* (sic) (la “Moción de OIPC”).¹ OIPC solicita al Negociado de Energía que comience una investigación para evaluar la eficiencia de las medidas y los protocolos implementados por la Autoridad para el servicio al cliente durante la emergencia. Luego de esto, el pasado 7 de agosto de 2020, el ingeniero Tomás Torres, Representante de los Consumidores en la Junta de Gobierno de la Autoridad (el “Representante del Consumidor”), presentó una *Moción Informativa y en Apoyo a “Escrito Urgente en Solicitud de Investigación”* (la “Moción del Representante”). La Moción del Representante apoya la Moción de OIPC y trae a la atención del Negociado de Energía otros asuntos no relacionados. En reacción a ambas radicaciones, el pasado

¹ Moción de OIPC, Sec. III, pág. 5.

12 de agosto de 2020, el Negociado de Energía emitió una Resolución y Orden mediante la cual ordenó a la Autoridad a expresarse en relación con el escrito.² Mediante este escrito la Autoridad presenta al Negociado de Energía la gran mayoría de la información que responde a las solicitudes de las mociones de OIPC y del Representante, informa que hay una investigación oficial que cuando se culmine se presentara e informa al Negociado de Energía porque no debe iniciar una investigación en relación a los asuntos no-relacionados que trae el Representante.

II. MOCIÓN PRESENTADA POR LA OFICINA INDEPENDIENTE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Moción de OIPC está basada en dos eventos. El primer evento es quejas de los ciudadanos “alegando que han tratado de comunicarse al (787) 521-3434, número de teléfono de servicio al cliente ofrecido por la corporación y sus gestiones han sido infructuosas”.³ Se informa al Negociado de Energía que dicho número de teléfono está operando y siendo utilizado satisfactoriamente por los clientes. Sin embargo, la Moción no argumenta que el número de teléfono no es atendido o que *gestiones* son las que los ciudadanos interesan hacer y han sido infructuosas.⁴ Por lo tanto, para poder comenzar o continuar la investigación solicitada, la OIPC debe presentar una exposición más definida de este argumento y la Autoridad la responderá oportunamente y ofrecerá la información pertinente. En el caso que sea necesario y si tienen mérito, la Autoridad atenderá el asunto que haya provocado que las gestiones traídas a la atención de OIPC sean infructuosas.

² Resolución y Orden notificada por el Negociado de Energía el pasado 12 de agosto de 2020 (la “Orden”).

³ Moción de OIPC, Sec. III, pág. 6.

⁴ Véase en general, Moción de OIPC.

El segundo evento que presenta la OIPC como uno que fundamenta la súplica de investigación en su escrito, es “el trato ofrecido por un funcionario de la Autoridad de la Oficina Comercial de Fajardo a un consumidor de la tercera edad.”⁵

La Moción de OIPC reporta, al igual que medios noticiosos y redes sociales, que el cliente de la tercera edad se presentó en la oficina comercial de Fajardo para realizar un pago, y se le negó el servicio. Dicho evento fue publicado en las redes sociales y distintos medios noticiosos. Tan pronto la Autoridad tuvo conocimiento de la situación, el Directorado de Servicio al Cliente inició el proceso de investigación formal de los hechos. De las entrevistas iniciales que se realizaron a testigos presenciales, entre ellos empleados, personal de seguridad y el supervisor involucrado, debemos señalar que al caballero que aparece en el video en cuestión no se le negó el servicio, por el contrario, se le atendió para que pudiera realizar su pago.

De conformidad con la información obtenida, el cliente acudió a la oficina comercial a realizar el pago y se le proveyó el acceso para que realizara el mismo. Luego que realizara el pago y saliera de la oficina comercial, regresó para solicitar una certificación sobre el balance de su cuenta, a pesar de que en el recibo de pago que se le entregó estaba la información sobre el balance de su cuenta. Es imperativo señalar que al momento que se atendió al caballero para realizar el pago, éste no solicitó la Certificación de Balance. En cuanto a la preocupación de un posible corte de servicio, debemos indicar que, en este momento, y por razón de la situación de emergencia decretada por la pandemia del COVID-19, la Autoridad **no** está realizando corte de servicio por falta de pago. Por otro lado, en el caso particular del cliente en cuestión, su cuenta no reflejaba atraso. Lamentablemente el video publicado no muestra estos otros eventos y gestiones adicionales que realizara el personal de la Autoridad. La Autoridad se encuentra aún en el proceso

⁵ Moción de OIPC, Sec. III, pág. 6.

investigativo, en este momento nos limitaremos a reafirmar que al cliente **no se le negó el servicio**. El informe se notificará al Negociado de Energía y OIPC cuando este en versión final.

En su escrito, la OIPC solicita al Negociado de Energía que “le ordene a la Autoridad de forma inmediata establecer protocolos mediante los cuales se les brinde prioridad a los consumidores de edad avanzada que incluya alternativas que no requieran el uso de tecnología.”⁶ Respetuosamente informamos que la Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada (OPPEA) tiene jurisdicción, aunque **no** exclusiva, para hacer valer esta solicitud.

Entre los deberes y funciones de la OPPEA se encuentran los siguientes que son pertinentes a la discusión:

- (a) Realizar y fomentar estudios e investigaciones, así como recopilar y analizar estadísticas sobre la situación de las personas de edad avanzada, analizar los factores que afecten los derechos de las personas de edad avanzada en todas las esferas de su vida social, política, económica, educativa, cultural y civil, así como el acceso de participación en materia de educación y capacitación, la salud, el empleo, la autogestión, el desarrollo económico y, en general, en el ejercicio de sus derechos civiles, políticos, sociales y culturales, incluyendo la participación en la toma de decisiones a todo nivel, entre otros;
- (b) Fiscalizar y que se lleve a cabo el cumplimiento de la política pública establecida en esta Ley, velar por los derechos de las personas de edad avanzada y asegurar que las agencias públicas cumplan y adopten programas de acción afirmativa o correctiva, promover que las entidades privadas las incorporen, así como evaluar los programas ya existentes, a fin de lograr la integración de las personas de edad avanzada y propiciar su participación;
- (d) Mantener una revisión y evaluación continua de las actividades llevadas a cabo por las agencias públicas y entidades privadas para evitar violaciones a los derechos de las personas de edad avanzada y posibilitar procesos sistemáticos de consulta con las entidades privadas y no gubernamentales de personas de edad avanzada con el propósito de garantizar que las actividades de la Oficina respondan en todo momento a las necesidades, exigencias y aspiraciones de las personas de edad avanzada de Puerto Rico;
- (e) Impulsar acciones que contribuyan a resolver el problema del maltrato contra las personas de edad avanzada, en todas sus manifestaciones;⁷

⁶ *Id.* en Sec. III, pág. 8

⁷ Ley del Procurador de las Personas de Edad Avanzada del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Ley Núm. 76 de 24 de julio de 2013, 1 L.P.R.A. § 727.

En el ejercicio de sus funciones, el pasado 7 de agosto de 2020, la OPPEA envió un requerimiento de información a la Autoridad relacionado a los hechos que se describen en la Moción de OIPC. La Sra. Noriette Figueroa, Directora de Servicio al Cliente, respondió el requerimiento el 14 de agosto de 2020.⁸ La misiva remitida a OPPEA detalla lo aquí expresado y, además, incluye las respuestas a varios requerimientos de información y solicitud de documentos. Esta información responde a las solicitudes de información de OIPC.

III. MOCIÓN PRESENTADA POR EL REPRESENTANTE DE LOS CONSUMIENTORES EN LA JUNTA DE GOBIERNO DE LA AUTORIDAD

La Moción del Representante del Consumidor hace eco a la Moción de OIPC, extiende lo que la OIPC solicita y solicita información adicional que es la que recientemente solicitó directamente a los directores de la Autoridad. Primero, el Representante del Consumidor solicita un informe completo del incidente cuestión de este escrito. Según se informa anteriormente, una vez el reporte este completado, se presentará a este Negociado. Sin embargo, el Representante del Consumidor extiende su solicitud de información y solicita información sobre facturación estimada y sobrefacturación⁹ y querellas sobre fallas en la infraestructura. Estas últimas solicitudes son totalmente irrelevantes al asunto en cuestión. Si el Representante al Consumidor entiende que no puede obtener esta información desde su puesto en la Junta de Gobierno de la Autoridad, debe entonces fundamentar al Negociado de Energía la razón por la cual la investigación solicitada por OIPC debe ser extendida a asuntos que no tienen relación al evento o derivados de este que fueron la causa de la solicitud de OIPC.

⁸ Exhibit A.

⁹ Se reitera, según ya informado en varias ocasiones al Representante del Consumidor, que **no existe** tal cosa como *sobrefacturación*. Solo existe: facturación leída y facturación estimada.

POR LO TANTO, se solicita al Negociado de Energía que de por cumplidos los requerimientos presentados por la OIPC y también, los requerimientos presentados por el Representante del Consumidor que tienen relación con el asunto medular de epígrafe y niegue el extender la investigación a los asuntos irrelevantes traídos por el Representante del Consumidor.

RESPETUOSAMENTE SOMETIDO.

En San Juan, Puerto Rico, hoy 19 de agosto de 2020.

/s Katuska Bolaños Lugo
Katuska Bolaños Lugo
kbolanos@diazvaz.law
TSPR 18,888

/s Joannely Marrero Cruz
Joannely Marrero Cruz
jmarrero@diazvaz.law
TSPR 20,014

DÍAZ & VÁZQUEZ LAW FIRM, P.S.C.
290 Jesús T. Piñero Ave.
Oriental Tower, Suite 1105
San Juan, PR 00918
Tel. (787) 395-7133
Fax. (787) 497-9664

CERTIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN

Certifico que este escrito ha sido presentado a la secretaría del Negociado de Energía a través de <https://radicacion.energia.pr.gov/> y, además, copia del mismo ha sido enviado a la licenciada Hannia B. Rivera Díaz al correo electrónico hrivera@oipc.pr.gov y Fernando E. Agrait agraitfe@agraitlawpr.com.

En San Juan, Puerto Rico, hoy 19 de agosto de 2020.

/s Joannely Marrero Cruz

Joannely Marrero Cruz

Exhibit A



GOBIERNO DE PUERTO RICO
Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico

14 de agosto de 2020

Sra. Wilma Cruz Calo, MHC
Procuradora Auxiliar
Protección y Defensa
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada
PO Box 191179
San Juan, Puerto Rico 00919-1179

Estimada señora Cruz Calo:

Re: Contestación a Requerimiento de Información

Recibimos su comunicación del 7 de agosto de 2020 en la que solicita información con relación a la situación suscitada en el Distrito Comercial de Fajardo el 5 de agosto de 2020 entre un supervisor de la Autoridad de Energía Eléctrica (Autoridad) y el señor Ángel Ortiz. En su comunicación se alega que el cliente se presentó en la oficina comercial para realizar un pago, y se le negó el servicio, esto al amparo de un vídeo que se transmitió a través de varios medios digitales.

El Directorado de Servicio al Cliente (Directorado) inició el proceso de investigación formal de los hechos inmediatamente advino en conocimiento de los mismos. De las entrevistas iniciales que realizamos a testigos presenciales, entre ellos empleados, personal de seguridad y el supervisor involucrado, debemos señalar que al señor Ortiz no se le negó el servicio, por el contrario, se le atendió para que pudiera realizar el pago. Debido a que nos encontramos en medio del proceso investigativo, en este momento nos limitaremos a reafirmar que al cliente no se le negó el servicio y nuestros registros reflejan que en efecto realizó el pago y se le proveyó una Certificación de Balance, servicio que no solicitó en su visita inicial.



Apartado 364267 San Juan, Puerto Rico 00936-4267

"Somos un patrono con igualdad de oportunidades en el empleo y no discriminamos por razón de raza, color, sexo, edad, origen social o nacional, condición social afiliación política, ideas políticas o religiosas; por ser víctima o ser percibida(o) como víctima de violencia doméstica, agresión sexual o acecho, sin importar estado civil, orientación sexual, identidad de género o estatus migratorio; por impedimento físico, mental o ambos por condición de veterano(a) o por información genética."

Debemos indicar que, de conformidad con la información obtenida, el señor Ortiz acudió a la oficina comercial a realizar el pago y se le proveyó el acceso para que realizara el mismo. Luego que realizara el pago y saliera de la oficina comercial, regresó para solicitar una certificación sobre el balance de su cuenta, a pesar de que en el recibo de pago que se le entregó estaba la información sobre el balance de su cuenta. Es imperativo señalar que al momento que se atendió al señor Ortiz para realizar el pago, éste no solicitó la Certificación de Balance.

En cuanto a la preocupación de un posible corte de servicio, debemos indicar que, en este momento, y por razón de la situación de emergencia decretada por la pandemia del COVID-19, la Autoridad no está realizando corte de servicio por falta de pago. Por otro lado, en el caso particular del señor Ortiz, su cuenta no reflejaba atraso.

En su comunicación, también nos solicita varios documentos que se desglosan a continuación:

1. Protocolo de Atención al Cliente ante COVID-19. **Véase Anejos 1a, 1b y 2.**
2. Evidencia de la forma en que el Protocolo cumple con la Ley de turno preferencial para adultos mayores, impedidos y veteranos.

El 20 de julio de 2020, el Directorado de Servicio al Cliente implementó un sistema de turnos y citas para poder proveer ciertos servicios de forma presencial, garantizando la seguridad de nuestros clientes y empleados debido a la pandemia. En los adiestramientos de la plataforma, que se proveyó a todo nuestro personal, se les instruyó para que pudieran coordinar turnos para clientes que visiten la oficina comercial sin tener una cita previa. Esto, para cumplir con las disposiciones del Protocolo de la Autoridad (**véase Anejo 1b**) y la Inspección de Áreas General Protocolo COVID19 del Distrito Comercial de Fajardo (**Véase Anejo 6**). Este último se limita a siete personas la capacidad de clientes que se pueden tener dentro de la oficina comercial.

3. Protocolo por Ley 138-2014 y Ley 121 del 1 de agosto de 2019. (**Véase Anejo 3**).
4. Evidencia de adiestramiento al personal sobre el protocolo de atención a clientes y la forma de acceder a ser atendidos. (**Véase Anejo 2**).

Los adiestramientos para la atención a nuestros clientes, según los protocolos de COVID19, se proveyeron del 9 al 17 de julio de 2020.

5. Evidencia de publicación y orientación a la ciudadanía sobre el Protocolo de atención a clientes y la forma de acceder a ser atendidos.

Incluimos evidencia de nuestra Oficina de Comunicación Corporativa de todas las notificaciones en prensa a nuestros clientes. **(Véase Anejo 7)**

6. Cualquier Orden Administrativa, Carta Circular, Memorando o documento análogo que sea relevante en cuanto al servicio al cliente **(Véase Anejos 4a, 4b 5a y 5b)**.

7. Evidencia de los adiestramientos recibidos por parte del personal AEE con relación a los protocolos anteriormente mencionados (COVID Ley 138) y trato sensible a personas de edad avanzada, impedidos y veteranos.

Véase Anejos 4a , 4b, 5a y 5b, los cuales fueron distribuidos y discutidos en reuniones por oficina comercial con todo el personal que labora en el Directorado de Servicio al Cliente.

8. Evidencia de los adiestramientos recibidos por parte del personal AEE sobre Ley 121-2019 Carta de Derechos y Política Pública del Gobierno a favor de los Adultos Mayores.

El personal de nuestras oficinas comerciales está orientado sobre los derechos de esta población y la fila expreso a la que tienen derecho.

9. Copia del Reglamento de Conducta de la AEE. **(Véase Anejos 8 y 9)**

10. Evidencia del Proceso de Investigación del Incidente con el adulto mayor Ángel Ortiz y resultado de ésta.

El Directorado de Servicio al Cliente se encuentra en el proceso administrativo e investigativo sobre este incidente. Este proceso es confidencial hasta tanto no culmine. Confirmamos que el mismo se inició el 6 de agosto de 2020.

11. Evidencia de referidos realizados a las agencias pertinentes, conforme con Ley 138-2014, en relación a la situación física, mental y/o emocional del adulto mayor, Ángel Ortiz.

Una vez finalice el proceso investigativo y de concluir que se incurrió en una violación a las disposiciones de la Ley 138-2014, se referirá a las agencias correspondientes.

12. Evidencia de que el empleado que atendió a Ángel Ortiz en la Oficina Comercial de Fajardo había sido adiestrado en el Protocolo de Atención al Cliente ante el COVID 19.

El empleado fue orientado previamente sobre el Protocolo AEE y el Protocolo COVID19 del Directorado de Servicio al Cliente para la atención al público. Recibió un repaso de estas instrucciones el 4 de agosto de 2020.

Es nuestro interés que en cada dependencia de la Autoridad se provea un servicio de respeto y calidad al cliente, cumpliendo con nuestra misión y visión, y así lo hemos enfatizado a cada uno de nuestros empleados. Además, conocemos la política pública del Estado esbozada en la Ley 121-2019 en beneficio y protección de los adultos mayores por lo cual cuentan con nuestro compromiso de adelantar la misma.

Nos comprometemos a realizar una investigación exhaustiva sobre estos hechos, revisar nuestros procedimientos y reglamentos comerciales para de ser necesario, incorporar lenguaje adicional que garantice el cumplimiento con las disposiciones de las leyes vigentes.

Cordialmente,

Noriette Figueroa Meléndez
Directora de Servicio al Cliente

Anejos

POLÍTICA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL EMPLEO
DE LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO
PARA LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS FÍSICOS O MENTALES

La Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (la Autoridad) afirma su compromiso con la Sección 503 de la Ley Federal de Rehabilitación de 1973, según enmendada; con la Ley Federal para Personas con Impedimentos de 1990, según enmendada, (ADA por sus siglas en inglés); con la Ley Estatal 44 del 2 de julio de 1985, según enmendada (Ley de los Derechos para las Personas con Impedimentos); con la Ley Estatal 238 del 31 de agosto de 2004 (Ley de la Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos) y con otras leyes estatales y federales relacionadas. Estas leyes prohíben el discrimen por impedimento físico, mental o ambos en todos los procedimientos y normas de personal que afecten términos y condiciones de empleo, tales como: reclutamientos, evaluaciones, selecciones, adiestramientos, compensaciones, concesiones de beneficios marginales, ascensos, traslados, cesantías, terminaciones, reempleos y programas educativos, sociales y recreativos auspiciados por esta agencia.

Esta Política antidiscrimen está dirigida a los(as) empleados(as) y candidatos(as) a empleo con impedimentos que estén cualificados(as) y no constituye ni puede interpretarse como política de preferencia en las prácticas de personal y empleo antes indicadas.

La Autoridad evalúa y realiza acomodos razonables para personas con impedimentos que posean las destrezas, experiencia y preparación académica requerida para ocupar un puesto y que puedan desempeñar las funciones esenciales del mismo. Este acomodo es viable, siempre que no interfiera con la operación normal de la agencia y no constituya un gravamen excesivo para esta. En cumplimiento con esta Política antidiscrimen, la Autoridad desarrolla e implanta su correspondiente Plan de Acción Afirmativa.

La Autoridad prohíbe que los(as) empleados(as), clientes(as), contratistas, subcontratistas o visitantes incumplan con lo establecido en esta Política.

El(La) empleado(a) que se considere discriminado(a) por razón de impedimento físico, mental o ambos puede comunicarse con la Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo al (787) 521-4788 o 4789, para solicitar una cita. Dicha oficina está localizada en el edificio Antonio Lucchetti, oficina 202, en Santurce. Las represalias contra todo(a) empleado(a) que solicite una investigación o participe en una, están prohibidas.

En San Juan, Puerto Rico, 14 de Agosto de 2018.



José F. Ortiz Vázquez
Principal Oficial Ejecutivo



GUÍAS PARA LA TOMA DE TEMPERATURA CORPORAL ENTRADA A CLIENTES OFICINAS COMERCIALES

Instrucciones generales de uso del termómetro infrarrojo:

- Mantén limpio el lente. No lo toque con los dedos.
- El termómetro debe estar a temperatura del ambiente.
- No deje que el termómetro este expuesto directo al sol.
- Acerque el termómetro a 1 pulgada de la frente descubierta de la persona.
- Temperatura en el termómetro:
 - Normal entre 34°C ~ 37.3°C
 - Primera alerta entre 37.4°C ~ 38.0°C.
 - Temperatura inaceptable entre 38.1°C ~ 42.9°C.

Instrucciones de toma de temperatura en la entrada a Clientes:

1. Se monitorea temperatura a todo cliente que visite la Oficina Comercial.
2. Los clientes entrarán solo por el portón o acceso principal designado para la entrada a la Oficina Comercial.
3. Antes de entrar al área la persona designada (guardia de seguridad donde aplique) tomará la temperatura a cada cliente.
4. El cliente deberá tener colocada su mascarilla en todo momento y despejará su frente para la toma de temperatura.
5. La persona designada **anotará solamente en caso de registrase 38.0°C o 100.4°F** o más, el nombre y la temperatura que registre el termómetro infrarrojo.
6. Si la medida registra (**38.0°C o 100.4°F** o más), **no se permitirá el acceso** y se refiere al cliente ir a su médico.
7. Si se **deniega el acceso** a un cliente por el resultado de la toma de temperatura, se anotará la información sobre el evento en el Registro de Temperatura Corporal de Entrada.
8. Si el cliente se niega al monitoreo de temperatura, **no se permitirá el acceso a la Oficina Comercial.**



**Autoridad de Energía Eléctrica
División de Seguridad Ocupacional**

**ANEJOS AL PROTOCOLO DE REAPERTURA ESCALONADA
DURANTE LA PANDEMIA COVID-19**

21 de mayo de 2020

INTRODUCCIÓN:

La información incluida en estos anejos no cancela lo dispuesto en el Protocolo de Reapertura Escalonada de la Autoridad de Energía Eléctrica Durante la Pandemia Covid-19. Los mismos amplían instrucciones y aclaran algunas indicaciones sobre las medidas preventivas y de control.

El Protocolo de Reapertura Escalonada y el Protocolo de Medidas Preventivas y de Acción Contra Enfermedades Contagiosas declaradas como Pandemia Coronavirus (Covid-19), aplican a todas las áreas de trabajo de la Autoridad. Sin embargo, en los directorados de Generación, Transmisión y Distribución y Servicio al Cliente, aplicarán otros requisitos específicos para sus áreas de trabajo. Estos Protocolos son exclusivos para los empleados de la Autoridad de Energía Eléctrica. Todo contratista es responsable de tener su propio protocolo.

Todo supervisor es responsable de orientar y discutir el Protocolo de reapertura escalonada de la Autoridad de Energía Eléctrica durante la pandemia COVID-19 a todos sus empleados y sus anejos. El protocolo se revisará cada quince días desde la fecha de aprobación de este anejo. De surgir nuevas órdenes ejecutivas, medidas o recomendaciones por el Departamento de Salud de Puerto Rico, el CDC y la OMS, el mismo estará sujeto a cambios y actualizaciones.

A1. RIESGO DE EXPOSICIÓN DE LOS TRABAJADORES A COVID-19

- a. Según OSHA, el riesgo de los trabajadores de exposición ocupacional al SARS-CoV2 (*en inglés, severe acute respiratory síndrome coronavirus 2*), el virus que causa COVID-19, depende en parte del tipo de industria y la necesidad de contacto a menos de seis pies de las personas que se conoce o se sospecha que tienen COVID-19.
- b. OSHA ha dividido las tareas de trabajo en cuatro niveles de exposición al riesgo:



Los cuatro niveles de exposición al riesgo representan la distribución de riesgo probable.

- i. **Riesgo muy alto de exposición:** Los trabajos con riesgo muy alto de exposición a fuentes conocidas o sospechosas de COVID-19 durante procedimientos médicos específicos, trabajos mortuorios o procedimientos de laboratorio. Los trabajadores en esta categoría incluyen:

1. Trabajadores del cuidado de la salud y de morgues que realizan procedimientos con generadores de aerosol o recopilando/manipulando especímenes de pacientes potencialmente infecciosos o cuerpos de personas que se conoce o se sospecha que tienen COVID-19 al momento de su muerte.

- ii. **Riesgo alto de exposición:** Los trabajos con un alto potencial de exposición a fuentes conocidas o sospechosas de COVID-19. Los trabajadores en esta categoría incluyen:
 - 1. Personal de apoyo y atención del cuidado de la salud, transportes médicos y trabajadores mortuorios expuestos a pacientes conocidos o sospechosos de COVID-19 o cuerpos de personas que se conoce o se sospecha que tienen el virus COVID-19 en el momento de la muerte.
 - iii. **Riesgo medio de exposición:** Los trabajos que requieren contacto frecuente o cercano con personas que podrían estar infectadas, pero que no son pacientes conocidos o sospechosos. Los trabajadores en esta categoría incluyen:
 - 1. Aquellos que pueden tener contacto con el público en general (por ej.: escuelas, ambientes de trabajo de alta densidad poblacional, algunos ambientes de alto volumen comercial), incluyendo las personas que regresan de lugares con transmisión generalizada del COVID-19.
 - iv. **Riesgo bajo de exposición (de precaución):** Los trabajos que no requieren contacto con personas que se conoce o se sospecha que están infectadas.
 - 1. Los trabajadores en esta categoría tienen un contacto ocupacional mínimo con el público y otros compañeros de trabajo.
- c. Los niveles de exposición de los trabajos de la Autoridad se determinaron tomando en cuenta el cumplimiento con las medidas de protección dentro de las instalaciones, vehículos y áreas de trabajo. Además, se considera el tipo de trabajo, el área y los planes de rotación y control de cada lugar. Se determinó lo siguiente:
- i. Riesgo bajo de exposición:
 - 1. Trabajos administrativos de oficina en general.
 - 2. Trabajos en almacenes.
 - 3. Trabajos en talleres.
 - 4. Trabajos en los Distritos Técnicos.
 - 5. Trabajos generales en las centrales en los que no se aglomeren empleados dentro de un espacio cerrado.
 - 6. Trabajos de otras divisiones técnicas.
 - ii. Riesgo medio de exposición:
 - 1. Trabajos de las oficinas comerciales cuando se autorice a atender público.

2. Trabajos en las centrales generatrices en espacios cerrados donde trabajen dos o más empleados sin distanciamiento.
3. Labores de las enfermeras ocupacionales relacionadas a evaluación de empleados por posibles síntomas sospechosos.
4. Trabajos en las oficinas administrativas o técnicas que atienden público.

A2. MONITOREO Y CERNIMIENTO DEL PERSONAL

- a. Toma de temperatura corporal: Uno de los posibles síntomas es la fiebre.
 - i. Se le tomará la lectura de temperatura corporal a los empleados todos los días, mientras la emergencia de la pandemia permanezca activa. Esto se hará al entrar a su turno de trabajo. Si la temperatura de un empleado está sobre los 38.0°C o 100.4°F, se le va a negar el acceso a las facilidades y se referirá a su médico o al dispensario ocupacional más cercano. Excepto en los lugares donde tenemos disponible dispensario ocupacional se refiere al empleado para una reevaluación. También, se le negará el acceso a todo empleado que impida el que se le tome la lectura corporal.
 - ii. En los centros de Monacillos y Santurce se realizará la toma de temperatura en la mañana hasta las 8:00 a. m.
 - iii. Todo empleado que no entre durante ese horario pasará al dispensario para tomar su temperatura o lo notificará al supervisor para el cernimiento correspondiente.
 - iv. La persona que tome la temperatura seguirá las Guías para la Toma de Temperatura Corporal y la indicación de alerta del termómetro, si alguna.
 - v. De no contar con un termómetro, se estará realizando un cuestionario de cernimiento relacionado a COVID-19.
 - vi. Cumplir con las Guías para la Toma de Temperatura Corporal, incluido en la página 8.
- b. Es responsabilidad de todo empleado de tener algún síntoma, notificar inmediatamente a su supervisor.

A3. NÚMERO DE EMPLEADOS TRABAJANDO

- a. La cantidad máxima de empleados dentro de una oficina, por día, es de cinco.

- b. Los empleados autorizados a trabajar remoto seguirán lo establecido en el Plan Temporal para la Implantación del Trabajo a Distancia.
- c. El personal esencial trabajará en plantillas reducidas para evitar aglomeración en los centros de reunión.

A4. LIMPIEZA, DESINFECCIÓN E HIGIENE

- a. Oficinas
 - i. Previo a ocupar una oficina que haya estado cerrada desde el comienzo del aislamiento, se limpiará y se desinfectará. Este trabajo será realizado por los empleados asignados en las áreas o mediante compañía especializada y certificada para estos trabajos; cumpliendo con las estipulaciones de los convenios colectivos.
- b. Productos de higiene y limpieza:
 - i. La Autoridad provee a los empleados, libre de costo, lo siguiente:
 1. Jabón antibacterial de barra – Código 068-01765
 2. Jabón antibacterial en espuma – Código 095-02766
 3. *Hand sanitizer* para *dispenser*– 095-02774
 4. *Hand sanitizer* en botella 10oz – 095-81106
 5. *Multisurface cleaner* – 069-2860
- c. Los empleados deben lavarse las manos por 20 segundos antes, durante y luego de finalizar su turno de trabajo. Referirse al Protocolo de Medidas Preventivas y de Acción Contra Enfermedades Contagiosas Declaradas Como Pandemia Coronavirus (COVID-19) en la sección II, Medidas Generales de Prevención y en la sección III, Guías, Anejo E (Guías para lavarse las Manos).
- d. El equipo de protección personal se proveerá a los empleados libre de costo y la orientación o adiestramiento del uso de este se coordinará con la División de Seguridad Ocupacional.

A5. REGLAS EN ÁREAS COMUNES

- a. No está permitido que dos o más personas se reúnan en los pasillos y áreas cerradas, según el área.
- b. En los lugares que haya disponible cocina, solo una persona a la vez podrá utilizar la nevera y el microondas.
- c. Es obligatorio el uso de mascarillas en las áreas comunes y el lavado de manos, antes de tocar la nevera o microondas.

A6. REGRESO A LAS ÁREAS DE TRABAJO

- a. Empleados exentos o vulnerables – No pueden reintegrarse al trabajo en la primera etapa, el personal que reporte que padece condiciones de salud según el CDC estableció como de mayor riesgo o vulnerables. Estas condiciones tienen que ser certificadas por un médico especialista, según la condición.
- b. Los empleados esenciales que el CDC reconoce como de mayor riesgo, se mantendrán trabajando según lo dispuesto en el Protocolo de Reapertura Escalonada de la Autoridad Energía Eléctrica Durante la Pandemia COVID-19, sección 7, Trabajo Remoto o a Distancia.

A7. MONITOREO Y RASTREO

- a. En caso de que un empleado dé positivo a COVID-19, y su contagio sea razonablemente relacionado al área de trabajo, se tomará como un caso ocupacional registrándolo en el Formulario OSHA 300. De no poder registrarse como contagio dentro de la AEE, no será considerado para un caso de OSHA 300.

A8. ORIENTACIÓN POR PARTE DE SUPERVISORES

- a. Los supervisores son responsables de: discutir el Protocolo con todos sus empleados y documentarlo.
- b. Enviarán copia de la hoja de asistencia de la charla a la División de Seguridad Ocupacional al correo electrónico safety@prepa.com.

A9. CUESTIONARIO DE CERNIMIENTO: (ver cuestionario adjunto)

A10. VENTILACIÓN ADECUADA

- a. Se realizará una limpieza profunda a las áreas con aires acondicionados. Además, se le dará mantenimiento regular a los filtros y los ductos de los aires para asegurar el funcionamiento adecuado de estos.
- b. Aquellas áreas que no tienen aire acondicionado deberán mantenerse abiertas para que fluya la ventilación.

A11. EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS DE TRABAJO

- a. Los supervisores son responsables de la evaluación de las áreas y con el cumplimiento de este Protocolo.
- b. La División de Seguridad Ocupacional inspeccionará y velará por el cumplimiento del protocolo.

- c. Se llevará a cabo una evaluación inicial y una final del área de trabajo que se coordinará y se realizará en conjunto con:
 - i. el representante de la División de Seguridad Ocupacional,
 - ii. el supervisor del área,
 - iii. el representante designado por cada unidad apropiada. El representante lo designa, el secretario de salud y seguridad o el presidente de la unidad apropiada.

- d. Una vez se determine que el área cumple con los requisitos del protocolo, todos los representantes mencionados en el inciso C, lo certificarán mediante un informe de evaluación.

Aprobado:



Shehaly Rosado Flores
Jefa de División
Seguridad Ocupacional



GUÍAS PARA LA TOMA DE TEMPERATURA CORPORAL

Instrucciones generales de uso del termómetro infrarrojo:

- Mantener el lente limpio y evitar tocarlo con los dedos.
- El termómetro debe estar a temperatura ambiente.
- Evitar que el termómetro este expuesto directo al sol.
- Acercar el termómetro a una pulgada en la frente descubierta de la persona.
- Temperatura en el termómetro:
 - Normal entre 34°C ~ 37.3°C – Pantalla color verde.
 - Primera alerta entre 37.4°C ~ 38.0°C – Pantalla color amarilla.
 - Temperatura inaceptable entre 38.1°C ~ 42.9°C – Pantalla color rojo.

Instrucciones de toma de temperatura en la entrada:

1. El acceso a los empleados será a través de los portones principales y áreas identificadas.
2. Antes de entrar al área del trabajo el supervisor o la persona designada tomara la temperatura a los empleados.
3. El empleado o contratista se colocará su mascarilla y despejará su frente para la toma de temperatura.
4. El supervisor o persona designada anotará su nombre y la temperatura que registre el termómetro infrarrojo.
5. Si la temperatura registra en la pantalla color amarillo (37.4°C ~ 38.0°C), esperará 10 segundos para repetir la medida.
6. Si la medida registra color amarillo nuevamente, pasará a la verificación de la enfermera, de esta estar disponible. Si la enfermera no está disponible y la temperatura registra 38°C, **no se permitirá el acceso**, se refiere al empleado a ir al médico y requiere el resultado negativo de COVID19 para reincorporarlo a trabajar.
7. Si la medida registra color rojo (38.1°C ~ 42.9°C), pasará a la verificación de la enfermera, de esta estar disponible. Si la enfermera no está disponible y la temperatura registra 38°C, **no se permitirá el acceso**, se refiere al empleado a ir al médico y requiere el resultado negativo de COVID19 para reincorporarlo a trabajar.
8. Si un empleado se le deniega el acceso se anotará la sección y departamento donde trabaja el empleado, el nombre y teléfono de supervisor, y se notificará al supervisor.
9. Se monitorea temperatura durante el comienzo de cada turno de trabajo.
10. Si un empleado se niega al monitoreo de temperatura, **no se permitirá el acceso**, se refiere al empleado a ir al médico y requiere el resultado negativo de COVID19 para reincorporarlo a trabajar.



DIVISIÓN DE SEGURIDAD OCUPACIONAL CUESTIONARIO DE SALUD PARA EMPLEADOS COVID-19

En la Autoridad de Energía Eléctrica, nos preocupamos por la salud, el ambiente de trabajo y el bienestar de nuestros empleados. Por tal razón y siguiendo las recomendaciones del gobierno de Puerto Rico en cuanto a la Pandemia del COVID-19, necesitamos que nos colabore contestándonos las siguientes preguntas:

Circule la contestación

1. ¿Usted ha estado en contacto con alguna persona que presente síntomas o haya dado positivo a una prueba de COVID-19?:
 - a. Fiebre (mayor de 38 grados)
 - b. Tos Seca
 - c. Dificultad al respirar
 - d. Cansancio
 - e. Falta de Aire
 - f. Todas las anteriores
 - g. Ninguna de las anteriores

2. ¿Usted presenta alguno de estos síntomas?:
 - a. Fiebre (mayor de 38 grados)
 - b. Tos Seca
 - c. Dificultad al respirar
 - d. Cansancio
 - e. Falta de Aire
 - f. Todas las anteriores
 - g. Ninguna de las anteriores

3. ¿Durante las pasadas 48 horas (2 días) usted estuvo en contacto con alguna persona que estuviera viajando fuera de Puerto Rico y no haya dado negativo a una prueba de COVID-19?:
 - a. Si
 - b. No

El contestar estas preguntas no le afectará en su trabajo y las mismas se mantendrán en total confidencialidad, siguiendo las leyes correspondientes del Departamento de Salud y del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos.

Nombre: _____

Fecha: _____



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento del Trabajo y Recursos Humanos

Autocertificación Patronal Plan de Control de Exposición a COVID-19

FC-101
04/2020
Página 1 de 3

I. INFORMACIÓN PATRONAL	
1. Nombre Legal de la Compañía	PREPA -PR Electric Power Authority
2. Nombre Comercial (DBA)	
3. Seguro Social Patronal	66-0433747
4. Número de Póliza CFSE	3532070005
5. Dirección Física Establecimiento	1250 Ave. Ponce de Leon, Santurce PR
6. Dirección Postal Establecimiento	PO Box 364267 San Juan PR 00936-4267
7. Número de teléfono del Establecimiento	787-521-4241
8. Cantidad de Empleados	5360
9. Correo Electrónico Establecimiento	safety@prepa.com
10. Nombre Persona Contacto o Supervisor Inmediato	Shehaly Rosado
11. Número de Teléfono Persona Contacto	787-521-4787
12. Correo Electrónico Persona Contacto	shehaly.rosado@prepa.com

II. ELEMENTOS ESENCIALES DEL PLAN DE CONTROL DE EXPOSICIÓN AL COVID-19	SÍ	NO
1. Es un documento escrito, específico al lugar de trabajo y contempla las tareas particulares, la estructura física y la cantidad de empleados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es exclusivo para este lugar de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Incluye información general sobre el COVID-19 (definición, métodos de contagio, síntomas, etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Incluye recomendaciones emitidas por las Agencias de Salud locales, nacionales e internacionales en cuanto a controles para evitar la propagación del COVID-19.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE PUERTO RICO
 Programa de Consultoría
 Edificio Metro Center, Piso 10 Hato Rey
 PO Box 195540 San Juan PR 00919-5540
 T 787.705-6678



5. Establece la clasificación de riesgo de acuerdo al nivel de exposición ocupacional (alto riesgo, mediano riesgo o bajo riesgo).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Detalla el proceso de monitoreo y/o cernimiento del personal previo a la entrada al lugar de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Indica la cantidad de empleados designados a trabajar por día (se recomienda trabajo con plantillas reducidas de empleados).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Indica las modificaciones a las áreas designadas para tomar alimentos (limitar cantidad de empleados en estas áreas).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Indica las medidas de control que se tomarán para lograr el distanciamiento físico entre empleados y clientes/público (por ejemplo, distancia entre estaciones de trabajo, limitar cantidad de clientes/público dentro del establecimiento, etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Indica cómo se proveerá ventilación adecuada para asegurar flujos de aire adecuados y, en lugares con sistemas de acondicionador de aire, un filtrado efectivo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Incluye y detalla el método que se estará implementando para la limpieza y desinfección del establecimiento, y la frecuencia de limpieza y desinfección de las áreas de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Detalla los métodos de higiene para los empleados, tales como las áreas designadas para lavado de manos, uso y distribución (por el patrono) de "hand sanitizer", alcohol, jabón antibacterial, etc.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Establece un itinerario (frecuencia) para que los empleados se laven las manos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Indica y menciona el equipo de protección personal (EPP) que se determinó necesario para los empleados y será provisto por el patrono libre de costo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Detalla el procedimiento a seguir en caso de detección de un empleado con síntomas o positivo (cierres, desinfección o cuarentena).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Detalla las prácticas de monitoreo de casos positivos y la inclusión en el Registro de Lesiones y Enfermedades (Formulario OSHA 300).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Detalla el manejo patronal con empleados que forman parte de los grupos de alto riesgo (embarazadas, mayores de 65 años, personal con condiciones comórbidas).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Establece el uso compulsorio de cobertores naso-bucales (mascarillas).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Incluye evidencia de adiestramiento a los empleados en el uso correcto, limitaciones y descarte del EPP.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Incluye evidencia de la discusión del plan de contingencia con el personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Incluye la persona designada de evaluar constantemente las áreas de trabajo con el propósito de monitorear el desarrollo de nuevas áreas de riesgo y necesidades con relación a la pandemia de COVID-19.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Incluye la forma en que se discutió el Plan previo a su implementación con las organizaciones obreras, de existir las mismas, y ha dado cumplimiento al convenio colectivo aplicable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FECHA DE AUTOCERTIFICACIÓN	15/ 05/2020 (día/mes/año)
----------------------------	---------------------------

III. DECLARACIÓN DE AUTOCERTIFICACIÓN

Yo, Shehaly Rosado, en carácter de Jefa Division Seguridad Ocupacional de la Compañía nombrada en la parte I de este documento (FC-101), certifico que la misma ha desarrollado e implementado un Plan Patronal de Control de Exposición a COVID-19, para la protección de los empleados y cónsono a las recomendaciones de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de Puerto Rico (PR OSHA) del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. Además, consiento a que el nombre de la Compañía sea incluido en el listado oficial de patronos que han presentado la Autocertificación y que será publicado en la página electrónica del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos.

Shehaly Rosado

Firma

ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE PUERTO RICO
Programa de Consultoría
Edificio Metro Center, Piso 10 Hato Rey
PO Box 195540 San Juan PR 00919-5540
T 787.705-6678





PROTOCOLO DE REAPERTURA LUEGO DEL COVID19

OPERACIÓN COMERCIAL

Introducción

A partir del 15 de marzo de 2020 las Oficinas Comerciales fueron cerradas por la cuarentena a causa del Coronavirus. Solamente se ha mantenido trabajando las secciones de Servicios Técnicos y Lectura para ejecutar en terreno los conectes, instalaes y lectura de contadores manteniendo las medidas de seguridad para evitar los posibles contagios entre el personal que se ha mantuvo en operación.

Este protocolo contiene las medidas de seguridad para prevenir y minimizar el riesgo de contagio del COVID19 en las oficinas comerciales en la reapertura para atención al público. Todo lo que se establece en este protocolo es cónsono con el Protocolo de Reapertura Escalonada de la Autoridad de Energía Eléctrica Durante la Pandemia del COVID19 y su Anejo.

I. Criterios Generales

- El proceso de reapertura de las oficinas comerciales para atención al público se hará solamente por cita previas para servicios determinados. Los clientes que visiten las oficinas sin cita previa se le orientará sobre cómo realizar su cita. Solamente se atenderán clientes sin cita para realizar pagos a cuentas que no requieran ser atendidos por un oficinista de servicios.
- Los peritos electricistas entregarán sus certificaciones con copia de su identificación en un buzón dispuesto para estos fines. Se evaluará la certificación y se le orientará a solicitar una cita para el recogido de las mismas luego de ser aprobadas.
- Los Administradores Regionales y los Gerentes de las oficinas comerciales deberán establecer la cantidad de clientes que podrán atender para establecer un itinerario de citas disponibles para los clientes que requieran servicios dentro de los establecidos para atender de manera presencial.
- Los Gerentes serán responsables de mantener todos los materiales de seguridad y limpieza necesarios para atender las medidas preventivas y de contagio ante el COVID19.
- Todos los empleados fueron enviados a realizarse las pruebas de COVID19 y tendremos que haber recibido la autorización para la reintegración de cada empleado luego de realizada la prueba.
- Los empleados que su prueba resultó positiva deberán cumplir con lo dispuesto en el Protocolo de Reapertura Escalonada de la Autoridad de Energía Eléctrica durante la Pandemia COVID19, sección 4.1.

Protocolo Reapertura Luego del COVID19 | Operación Comercial

- El supervisor será responsable de asegurarse que los empleados cumplan con las medidas preventivas y utilicen el equipo de seguridad necesario.
- Las medidas de seguridad podrán aumentar de ser necesario conforme a las circunstancias que puedan surgir en cada lugar de trabajo.
- La colaboración de todos los empleados es esencial para poder cumplir con las medidas de seguridad establecidas, de manera individual deberán cumplir con las normas establecidas para el control de los posibles contagios.
- Este protocolo se aplicará a las Oficinas Comerciales y al Departamento de Reclamaciones.

II. Inspección de Oficinas Comerciales y Departamento de Reclamaciones

- Cada oficina debe cumplir con la inspección del Oficial de Seguridad Ocupacional, previo a la reintegración del personal. Esta inspección se realizará conforme a la guía de inspección establecida por Seguridad Ocupacional y los hallazgos serán atendidos para cumplir con los requerimientos. Si la oficina cumple con las medidas de seguridad para atender el COVID19, los requerimientos restantes señalados se trabajarán, mas no detienen el proceso de reapertura.

III. Limpieza, Desinfección e Higiene de Oficinas Comerciales

- Todas las oficinas fueron desinfectadas e higienizadas previo a recibir los empleados y clientes con materiales de limpieza aprobados para higienizar las áreas, superficies y pisos.
- Cada Gerente será responsable de mantener la limpieza diaria de sus oficinas en cumplimiento con el Anejo al Protocolo de Reapertura Escalonada de la Autoridad de Energía Eléctrica durante la Pandemia COVID19, sección A4.
- Cada empleado deberá cumplir con las medidas de higienes preventivas

IV. Materiales de Limpieza y Equipo de Seguridad

- El uso de mascarilla en las oficinas comerciales es obligatorio en todo momento para empleados y visitantes.
- Los Gerentes serán responsables de mantener en inventario materiales suficientes para los empleados. Los materiales que se suministrarán por parte de la Autoridad son:
 - Mascarillas quirúrgicas o médica (2 diarias por empleado)
 - Mascarillas de tela – Se recomienda utilizar mascarilla quirúrgica o médica con la mascarilla de tela para aumentar protección (2 por empleado)
 - Limpiador de superficies para oficina y vehículos

Protocolo Reapertura Luego del COVID19 | Operación Comercial

- *Hand Sanitizer* (disponible individual y en *dispenser* por cada área de la localidad, según aplique)
- Jabón antibacterial líquido para lavado de manos con frecuencia
- Jabón antibacterial de barra para empleados de terreno
- *Face Shield* para empleados con contacto directo al público
- El equipo de seguridad se proveerá a los empleados libre de costo y se le orientará sobre el uso adecuado del mismo. Cada supervisor será responsable de discutir con sus empleados las guías establecidas para el uso adecuado del equipo de seguridad. De ser necesario aclarar dudas se coordinará con personal de la División de Seguridad Ocupacional.
- Los vehículos del personal de terreno deberán ser inspeccionado con frecuencia para asegurar que se higienicen y que los empleados tienen el equipo y material necesario.

V. Capacidad de Personal por Oficina

- La cantidad de empleados por oficina se certificará en la inspección de seguridad ocupacional de cada localidad. Este análisis se realizará en cumplimiento con los pies necesarios para mantener el distanciamiento físico y los pies cuadrados de cada espacio evaluado.
- La frecuencia y cantidad de empleados deberá evaluarse individualmente por oficina conforme a la cantidad de empleados disponibles por oficina.
- Los Gerentes de las oficinas serán responsables de identificar los empleados vulnerables, según definido en el Protocolo de Reapertura, sección 2.1.
- Se tomarán decisiones administrativas con el personal disponible para asegurar la continuidad de servicios en caso de que surjan contagios en la oficina, teniendo como prioridad la salud y seguridad de nuestros empleados y clientes.

VI. Integración Personal a sus lugares de trabajo

- Los supervisores serán responsables de orientar a los empleados sobre los protocolos, guías y normas distanciamiento e higiene establecidas por las oficinas de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Cada oficina será responsable de establecer el orden de integración de empleados de oficina, días y horas en que se reportarán a trabajar de acuerdo con la orden administrativa vigente al momento de la integración.
- El trabajo de oficina deberá asignarse de manera electrónica para limitar el movimiento de papel en la oficina y el contacto personal con los empleados.

VII. Personal de Terreno

Protocolo Reapertura Luego del COVID19 | Operación Comercial

- Todo empleado debe utilizar el equipo de seguridad (mascarillas, *hand sanitizer* y jabón antibacterial)
- En la medida en que tengamos vehículos disponibles y el servicio a ejecutar lo permita, se trabajará con un empleado por vehículo. En los casos en que se requiera se enviarán en pareja evitando la rotación de las mismas.
- El Job Briefing deberá ser en un lugar abierto o en un espacio que cumpla con las medidas necesarias para cumplir con el distanciamiento físico.
- La planificación del trabajo diario deberá trabajarse con anticipación para que la distribución del mismo se haga en el menor tiempo posible y así evitar aglomeraciones en la oficina.
- El cuadro del trabajo diario deberá realizarse en un lugar establecido en cumplimiento con las medidas de seguridad y distanciamiento físico.
- Utilizar el equipo desinfectante disponible para fumigar los vehículos una vez terminen su jornada laboral.

VIII. Coordinación Guardias de Seguridad Toma de Temperatura

- Cada oficina determinará cual será la entrada que utilizarán los empleados al llegar a sus turnos de trabajo. Deberán identificar las entradas y notificar a todo su personal que solamente se utilizará una entrada para todo el personal. Esto con el fin de poder cumplir con el requerimiento de la toma de temperatura.
- Se implementará la toma de temperatura en cumplimiento con las Guías para la Toma de Temperatura de Empleados y Clientes.
- Conforme a la logística de entrada de cada localidad, los guardias de seguridad tomarán la temperatura de los empleados a la entrada de su turno de trabajo.
- Las oficinas que solamente tengamos guardia de seguridad en la entrada principal de clientes y que esta no sea la entrada principal para los empleados, el supervisor designado será responsable de la toma de temperatura.
- El Administrador Regional en coordinación con sus Gerentes serán responsables de discutir con el personal de Seguridad Corporativa las instrucciones de cada localidad de su Región. Deberán asegurarse que se adiestre a los guardias de seguridad que se les asignará la tarea de la toma de temperatura.
- El guardia de seguridad que estará en la entrada de las salas de atención al público tomarán la temperatura de los clientes conforme a las guías establecidas.
- El gerente de la oficina será responsable de identificar la necesidad de añadir recursos de seguridad para atender lo que se establece en este protocolo. La gestión se hará a través de su Oficial de Seguridad Corporativa en coordinación con el Administrador Regional y la Administradora de Operaciones.

IX. Atención al Público

- Solamente se atenderán clientes por cita previa que el cliente podrá acceder a través de la plataforma de Turnospr, nuestra página de internet www.aeepr.com, a través de un representante por teléfono al (787) 521-3434, directamente en una oficina comercial con un representante de la Autoridad y a través de los quioscos de auto-servicio.
- Los clientes que lleguen a la oficina sin tener coordinada su cita, se le orientará sobre las alternativas para poder solicitar una cita.
- Los servicios que se ofrecerán por cita en las oficinas comerciales son:
 - Solicitudes de nuevos servicios (Residenciales y Comerciales)
 - Planes de Pago
 - Facturación Clientes Generación Distribuida (Medición Neta)
 - Solicitudes de Beneficios (Ley 152)
 - Reclamación equipos dañados
 - Reembolso Crédito Cuentas Finales
 - Peritos Electricistas – Recogido de Certificaciones Eléctricas
- Clientes exclusivamente para pagos se atenderán sin cita previa.
- No se permitirá clientes acompañados, solo se permitirá un cliente por cubículo, así como en la fila para pagos según corresponda.
- Se exigirá el uso de mascarilla a todo cliente que visite la oficina comercial y deberá utilizarla en todo momento.
- Los gerentes serán responsables de determinar la cantidad de clientes que pueda atender diariamente en su oficina en conformidad con la disponibilidad de empleados y a la capacidad de personal por oficina según se establece en este protocolo.

X. Medidas de Protección dentro de las Facilidades

- Los empleados deberán cumplir con las medidas de distanciamiento físico de 6 pies o más entre personas.
- Está prohibida la aglomeración extendida de personal en las áreas comunes. (Referencia Protocolo de Reapertura, sección A5)
- En los espacios cerrados solo se permitirá personal si se cumple con la distancia de 6 pies y las divisiones entre cubículos de 5 pies de alto.

Protocolo Reapertura Luego del COVID19 | Operación Comercial

- Los espacios de atención al público que no tengan división de acrílico, el empelado deberá utilizar el *Face Shield* y la mascarilla.
- Cada empleado tendrá en su escritorio material de limpieza para mantener su espacio higienizado.
- Se asignarán las áreas de trabajo de cada empleado para prevenir los contagios y será su responsabilidad mantener su área de trabajo limpia y desinfectada.
- Antes de registrar su asistencia en el terminal biométrico deberá lavarse o desinfectarse las manos.

XI. Rotulación en Oficinas

- Las oficinas deberán tener la rotulación con las medidas de seguridad y preventivas aplicables al COVID19.
- En las áreas de atención al público se colocarán pegatinas donde indique la distancia de 6 pies entre personas.
- Las sillas en las salas de espera para atención al público se limitarán conforme al distanciamiento físico requerido.
- Los rótulos de seguridad deben estar en áreas visibles y accesibles a empleados y clientes.
- Deberán mantener accesible en los tabloneros de información los boletines de seguridad que se han distribuido para mantener a los empleados informados sobre las medidas preventivas de seguridad ante esta situación del COVID19 y otras posibles enfermedades contagiosas.

Cualquier información que se añada a este protocolo deberá ser discutida de inmediato con todo el personal.

Preparado



Irma J. Rosario Burgos
Administradora Operaciones Comerciales

Coordinado



Shehaly Rosado Flores
Jefa División Seguridad Ocupacional

Aprobado



Noriette Figueroa Meléndez
Directora Servicio al Cliente

Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico

DEPARTAMENTO DE ESTADO

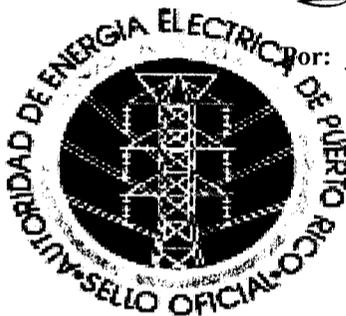
Número: 7825

Fecha: 12 de marzo de 2010

Aprobado: Hon. Kenneth D. McClintock
Secretario de Estado



por: Eduardo Arosemena Muñoz
Secretario Auxiliar de Servicios



10 MAR 12 PM 2:05

DEPARTAMENTO DE ESTADO
CERTIFICACIONES Y
REGLAMENTOS

REGLAMENTO PARA DAR PRIORIDAD EN LOS SERVICIOS A PERSONAS
CON IMPEDIMENTOS, DE EDAD AVANZADA, MUJERES EMBARAZADAS Y
TURNO PREFERENTE A LAS PERSONAS CON ASUNTOS PENDIENTES DE
VIEQUES Y CULEBRA

FEBRERO 2010

"Guías Efectivas: Una Empresa Competitiva"

"Somos un patrono con igualdad de oportunidades en el empleo y no discriminamos por razón de raza, color, sexo, edad, origen social o nacional, condición social, afiliación política, ideas políticas o religiosas; por ser víctima o ser percibida como víctima de violencia doméstica, agresión sexual o acecho, por impedimento físico, mental o ambos o condición de veterano."

Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico

REGLAMENTO PARA DAR PRIORIDAD EN LOS SERVICIOS A PERSONAS
CON IMPEDIMENTOS, DE EDAD AVANZADA, MUJERES EMBARAZADAS Y
TURNO PREFERENTE A LAS PERSONAS CON ASUNTOS PENDIENTES DE
VIEQUES Y CULEBRA

Tabla de Contenido

	Página
I. INTRODUCCIÓN.....	1
Artículo A: Título	1
Artículo B: Base Legal	1
Artículo C: Propósito	2
Artículo D: Aplicabilidad	2
II. DEFINICIONES	2
Artículo A: Autoridad	2
Artículo B: Domiciliados Cualificados.....	2
Artículo C: Evidencia Requerida	2
Artículo D: Familiar o Encargado de Persona con Impedimentos y de Edad Avanzada	2
Artículo E: Fila de Servicio Expreso.....	3
Artículo F: Persona de Edad Avanzada.....	3
Artículo G: Persona con Impedimentos.....	3
Artículo H: Querella.....	3
Artículo I: Querellado.....	3
Artículo J: Querellante.....	4
Artículo K: Turno de Prioridad.....	4
Artículo L: Turno Preferente	4
Artículo M: Vista	4
III. DISPOSICIONES GENERALES – POLÍTICA DE LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA	4
IV. ROTULACIÓN	4
V. CUMPLIMIENTO	5

VI. EVIDENCIA REQUERIDA PARA UTILIZAR EL SISTEMA DE FILA EXPRESO	6
Artículo A: Evidencia Personas con Impedimentos.....	6
Artículo B: Evidencia Personas de Edad Avanzada.....	6
Artículo C: Evidencia Familiar o Encargado de Persona con Impedimentos o de Edad Avanzada	6
Artículo D: Evidencia Mujer Embarazada.....	7
Artículo E: Evidencia Domiciliados Calificados	7
VII. RECONSIDERACIÓN	7
VIII. REVISIÓN JUDICIAL	7
IX. DECLARACIÓN DE INCONSTITUCIONALIDAD	8
X. DEROGACIÓN	8
XI. VIGENCIA	8
XII. APROBACIÓN	8

Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico

REGLAMENTO PARA DAR PRIORIDAD EN LOS SERVICIOS A PERSONAS CON IMPEDIMENTOS, DE EDAD AVANZADA, MUJERES EMBARAZADAS Y TURNO PREFERENTE A LAS PERSONAS CON ASUNTOS PENDIENTES DE VIEQUES Y CULEBRA

SECCIÓN I: INTRODUCCIÓN

Artículo A: Título

Este Reglamento será conocido como *Reglamento para Dar Prioridad en los Servicios a Personas con Impedimentos, de Edad Avanzada, Mujeres Embarazadas y Turno Preferente a las Personas con Asuntos Pendientes de Vieques y Culebra*.

Artículo B: Base Legal

Este Reglamento se promulga en conformidad con la Ley Núm. 83 del 2 de mayo de 1941, según enmendada, que crea la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico y le confiere la facultad de formular, adoptar y enmendar estatutos y reglamentos para su funcionamiento; Ley Núm. 51 del 4 de julio de 2001, según enmendada, conocida como *Ley para Establecer la Obligación de las Agencias y Corporaciones Públicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de Crear un Sistema de Fila de Servicio Expreso para Beneficiar a Personas con Impedimentos y a Personas de Edad de Sesenta (60) Años o Más que Comparezcan a sus Instalaciones para Procurar sus Servicios*; Ley Núm. 86 del 16 de agosto de 1997, según enmendada, conocida como *Ley para los Viajes de Vieques y Culebra hacia la Isla*; Ley Núm. 238 del 31 de agosto de 2004, conocida como *Ley de la Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos*; Ley Núm. 59 del 20 de agosto de 2005, que enmienda el uso de la fila de servicio expreso para ampliar el beneficio a las mujeres embarazadas y la Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988,

según enmendada, conocida como la *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*.

Artículo C: Propósito

Este Reglamento tiene el propósito de ofrecer a las personas con impedimentos, de edad avanzada, a mujeres embarazadas y a los residentes de Puerto Rico, Vieques y Culebra que viajen entre estas islas con asuntos pendientes y que deban retornar a sus hogares el mismo día, la oportunidad de realizar gestiones de forma rápida y sencilla, en las oficinas de servicio a clientes en la Autoridad, al utilizar el sistema de fila de servicio expreso.

Artículo D: Aplicabilidad

Este Reglamento aplica a todas las instalaciones de la Autoridad donde una persona solicite los servicios y pueda beneficiarse del sistema de fila de servicio expreso en turnos de prioridad y preferente, según corresponda.

SECCIÓN II: DEFINICIONES

Artículo A: Autoridad

A los fines de este Reglamento, significa la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico.

Artículo B: Domiciliados Calificados

Residentes de Puerto Rico, Vieques y Culebra, que viajen entre estas islas, con asuntos pendientes y que deban retornar a sus hogares el mismo día.

Artículo C: Evidencia Requerida

Documento que debe presentar la persona interesada en utilizar el sistema de fila de servicio expreso para turno de prioridad o preferente para realizar gestiones oficiales en las instalaciones de la Autoridad.

Artículo D: Familiar o Encargado de la Persona con Impedimentos y de Edad Avanzada

Persona que comparece con la evidencia requerida, certificación de autorización escrita, de parte de la persona con impedimentos o de edad avanzada para hacer

gestiones a nombre de ésta. La acompaña con la correspondiente identificación de la persona impedida o de edad avanzada que representa y la suya propia.

Artículo E: Fila de Servicio Expreso

Línea de servicio designada para atender con turno de prioridad a las personas con impedimentos, de edad avanzada, su familiar o encargado y mujeres embarazadas.

Además, en esta fila se atiende con turno preferente a domiciliados calificados que comparecen a las instalaciones de la Autoridad para solicitar servicios. En las oficinas donde sólo hay una fila o ventanilla para servicio y pago, se atienden con prioridad alternadamente con los clientes regulares a las personas con impedimentos, de edad avanzada, su familiar o encargado, mujeres embarazadas y a domiciliados calificados, en ese orden.

Artículo F: Persona de Edad Avanzada

Persona natural que al momento de solicitar servicios a la Autoridad tiene sesenta años o más.

Artículo G: Persona con Impedimentos

Toda persona que tiene un impedimento físico, mental o sensorial que limita sustancialmente una o más actividades esenciales de su vida; tiene un historial o récord médico de impedimento físico, mental o sensorial; o es considerada que tiene un impedimento físico, mental o sensorial.

Artículo H: Querella

Reclamación que presenta una persona a través de la cual plantea los hechos constitutivos de su reclamo y solicita un remedio.

Artículo I: Querellado

Funcionario, empleado o agente autorizado de la Autoridad al cual se le imputa cometer una infracción a este Reglamento y las leyes antes mencionadas.

Artículo J: Querellante

Persona que imputa la infracción o la comisión de una violación a este Reglamento y a las leyes antes mencionadas.

Artículo K: Turno de Prioridad

Orden que se establece en la fila expreso para que las personas con impedimentos y personas de edad avanzada, sus familiares o encargados, y las mujeres embarazadas se atiendan antes que a las personas sin impedimentos.

Artículo L: Turno Preferente

Orden que se establece en la fila expreso para dar preferencia, en la prestación de servicios, a toda aquella persona con asuntos pendientes, diligencias, gestiones o entrevistas en la Autoridad, cuando dicha persona haya viajado y deba regresar a las islas de Puerto Rico, Vieques o Culebra durante el mismo día. Siempre se concederá prioridad a las personas con impedimentos, las personas de edad avanzada, sus familiares o encargados y a las mujeres embarazadas.

Artículo M: Vista

Procedimiento administrativo para establecer las alegaciones de las partes. Es presidida por un Oficial Examinador o Juez Administrativo designado por la Autoridad y está regida en conformidad con la Ley 170, *supra*.

SECCIÓN III: POLÍTICA DE LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Es política de la Autoridad dar servicio con turno de prioridad a las personas con impedimentos, de edad avanzada, el familiar o encargado de éstos y a las mujeres embarazadas, y con turno preferente a domiciliados calificados, según se define en este Reglamento. A estos efectos, y de acuerdo con las necesidades particulares de cada oficina, se utiliza la fila de servicio expreso.

SECCIÓN IV: ROTULACIÓN

El Directorado de Servicio al Cliente, entiéndase centros, oficinas y cada instalación de la Autoridad donde se atienda público, coloca rótulos, según sea necesario, que indiquen que el servicio de fila expreso está disponible para dar prioridad a

personas con impedimentos, mayores de 60 años, sus familiares o encargados y a mujeres embarazadas; además, que se concede turno preferente a las personas que hayan viajado y deban retornar a las islas de Puerto Rico, Vieques o Culebra. Cada dependencia de la Autoridad, además, ubica de forma visible a todo el público un letrero o rótulo que exponga claramente la siguiente información: Ley Núm. 51 del 4 de julio de 2001, según enmendada, por la Ley Núm. 59 del 20 de agosto de 2005 y la Ley Núm. 200 del 5 de agosto de 2004. “La Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico cumple con las disposiciones de la ley de fila de servicio expreso para personas con impedimentos, personas de sesenta años o más, mujeres embarazadas y residentes de las islas de Vieques y Culebra que viajen a Puerto Rico a realizar gestiones y asuntos pendientes y deban retornar el mismo día.” De confrontar problemas, o entender que no se cumple con estas leyes, puede presentar una querrela ante la Autoridad, la Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos (787) 725-2333, la Oficina para Asuntos de la Vejez (787) 721-6121, la Oficina de la Procuradora de la Mujer (787) 721-7676 y la Oficina del Gobernador (787) 721-7000.

SECCIÓN V: CUMPLIMIENTO

La Autoridad tiene un encargado de turno en cada una de las unidades u oficinas de servicio a los clientes, el cual está a cargo de garantizar la implantación y el cumplimiento de este Reglamento. Este oficial asignado establece la prioridad del turno con números alternos o mediante registro en una lista alterna de clientes con turnos de prioridad y preferentes.

Los oficiales de la Autoridad verifican que el sistema que se establezca en cada una de las oficinas de Servicio al Cliente no afecte los derechos de aquellas personas sin impedimento o menores de sesenta años que solicitan servicios en dichas oficinas. En oficinas con un solo empleado de atención al público, cuando varios clientes con derecho a turno de prioridad o preferente lo solicitan

simultáneamente, el empleado atenderá una persona con derecho a turno de prioridad o preferente por cada persona sin este derecho que haya llegado antes.

SECCIÓN VI: EVIDENCIA REQUERIDA PARA UTILIZAR

EL SISTEMA DE FILA EXPRESO

Los clientes interesados en utilizar la fila expreso deben presentar la evidencia requerida, según se detalla a continuación:

Artículo A: Evidencia Personas con Impedimentos

Identificación expedida por el Departamento de Salud que certifica la condición de personas con impedimentos, tarjeta de identificación expedida de acuerdo con la Ley Núm. 107 del 3 de julio de 1998, según enmendada, conocida como *Ley para Conceder el Derecho a Descuento para Personas con Impedimentos*. No se acepta copia del rótulo removible para uso de estacionamiento de personas con impedimentos, toda vez que la reproducción es ilegal y está sujeta a penalidades de acuerdo con el Artículo 2.25 de la Ley Núm. 22 del 7 de enero de 2000, según enmendada, *Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico*.

Artículo B: Evidencia Personas de Edad Avanzada

Tarjeta de identificación expedida de acuerdo con la Ley Núm. 108 del 12 de julio de 1985, conocida como *Mitad de Precio la Admisión para Personas Mayores de 60 años de Edad*. Cualquier identificación emitida por el Estado Libre Asociado de Puerto Rico o el Gobierno de los Estados Unidos de América que tenga la fecha de nacimiento y establezca que la persona tiene sesenta años o más.

Artículo C: Evidencia Familiar o Encargado de Persona con Impedimentos o de Edad Avanzada

Documento mediante el cual una persona con impedimentos o de edad avanzada le autoriza realizar gestiones a su nombre. Puede ser, pero sin limitarse a: declaración jurada, sentencia de los Tribunales de Puerto Rico que establezca tutela, documento de autorización preparado y firmado por la persona a cuyo nombre se harán las gestiones, certificado de nacimiento o de matrimonio que

establece la relación entre la persona que necesita el servicio y la que gestiona el mismo.

Artículo D: Evidencia Mujer Embarazada

Certificación médica en el caso de que se encuentren en sus primeros meses de embarazo o si tiene alguna condición de salud. En los demás casos el estado físico en gestación es suficiente evidencia.

Artículo E: Evidencia Domiciliados Calificados

Licencia de conducir, pasaje o boleto de viaje u otro documento oficial expedido que pruebe su regreso el mismo día a Vieques o Culebra.

SECCIÓN VII: RECONSIDERACIÓN

La parte adversamente afectada por una determinación de la Autoridad puede radicar una querrela, solicitud o petición de reconsideración, dentro de un término de veinte días a partir de la determinación final administrativa de la Autoridad, de acuerdo con las disposiciones del Reglamento para los Procedimientos de Adjudicación de Querellas de la Autoridad de Energía Eléctrica. La solicitud se presenta ante la Secretaría de Procedimientos Adjudicativos de la Autoridad de Energía Eléctrica, ubicada en la oficina central en Santurce o a la siguiente dirección: PO Box 363928, San Juan, PR 00936-3928. Se le advierte a la parte adversamente afectada que la moción de reconsideración es jurisdiccional para solicitar revisión judicial.

SECCIÓN VIII: REVISIÓN JUDICIAL

La parte adversamente afectada por una determinación de la Autoridad, puede radicar una querrela, solicitud o petición de reconsideración, dentro de un término de veinte (20) días a partir de la determinación administrativa de la Autoridad, de acuerdo con las disposiciones del Reglamento para los Procedimientos de Adjudicación de Querellas de la Autoridad de Energía Eléctrica.

Procedimientos de Adjudicación de Querellas de la Autoridad de Energía Eléctrica.

SECCIÓN IX: DECLARACIÓN DE INCONSTITUCIONALIDAD

La declaración de inconstitucionalidad de cualquier parte de este reglamento por un tribunal de jurisdicción competente, no afecta la validez de sus restantes disposiciones.

SECCIÓN X: DEROGACIÓN

Este Reglamento cancela y sustituye al Reglamento Número 6748, aprobado por la Junta de Gobierno mediante la Resolución Núm. 3128 del 19 de agosto de 2003 y radicada en el Departamento de Estado de Puerto Rico el 7 de enero de 2004.

SECCIÓN XI: VIGENCIA

Este Reglamento entra en vigor treinta (30) días después de su radicación y aprobación ante el Departamento de Estado de Puerto Rico, de acuerdo con las disposiciones de la Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*.

SECCIÓN XII: APROBACIÓN

La Junta de Gobierno de la Autoridad de Energía Eléctrica aprobó este Reglamento mediante la Resolución Núm. 3542 del 20 de noviembre de 2008, en San Juan, Puerto Rico.



Miguel A. Cordero López
Director Ejecutivo
Autoridad de Energía Eléctrica

Fecha: 8 de febrero de 2010

POLÍTICA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL EMPLEO
DE LA AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO
PARA LOS(AS) VETERANOS(AS) DE LA ERA DE VIETNAM,
VETERANOS(AS) CON IMPEDIMENTOS ESPECIALES Y
OTROS(AS) VETERANOS(AS) PROTEGIDOS(AS), MILITARES, EX MILITARES,
SERVIDORES DE LAS FUERZAS ARMADAS DE LOS ESTADOS UNIDOS

La Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (la Autoridad) afirma su compromiso con las leyes laborales, estatales y federales que protegen a los veteranos(as) de la era de Vietnam y Veteranos(as) con Impedimentos Especiales, otros(as) veteranos(as) protegidos(as), militares, ex militares, servidores(as) en las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos o por ostentar la condición de veteranos(as).

Esta Política prohíbe el discrimen por las razones mencionadas anteriormente, en todos los procedimientos y normas de personal que afecten términos y condiciones de empleo, tales como: reclutamientos, evaluaciones, selecciones, cesantías, terminaciones, reempleos y en programas educativos, sociales y recreativos auspiciados por esta agencia, entre otros. Las normas y procedimientos administrativos de la Autoridad están atemperados a las leyes estatales y federales aplicables en el empleo.

La Autoridad evalúa y realiza acomodos razonables para veteranos(as) con impedimentos, cualificados(as), que posean las destrezas, experiencia y preparación académica requerida para ocupar un puesto y que puedan desempeñar las funciones esenciales del mismo. Este acomodo es viable siempre que no interfiera con la operación normal de la agencia y no constituya un gravamen excesivo para esta.

El(La) empleado(a) que se considere discriminado(a) por su condición de veterano(a), puede comunicarse con la Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo de la Autoridad, al (787) 521-4788 o 4789 o visitar la misma en el edificio Antonio Lucchetti, oficina 202, Santurce para solicitar una cita. Se atenderá mediante cita previa, durante días laborables de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. Las represalias contra aquellos(as) empleados(as) que soliciten una investigación de querrela o participen en una, están prohibidas.

En San Juan, Puerto Rico, 14 de agosto de 2018.



José F. Ortiz Vázquez
Principal Oficial Ejecutivo

GOBIERNO DE PUERTO RICO
AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE PUERTO RICO

SAN JUAN, PUERTO RICO



APARTADO 364267
CORREO GENERAL
SAN JUAN, PR 00936-4267

www.aeepr.com

14 de octubre de 2010

Personal Servicio al Cliente

Otoniel Cruz Carrillo 
Director Servicio al Cliente

TURNO DE PRIORIDAD A MUJERES EMBARAZADAS

El 2 de septiembre de 2000 se aprobó la Ley 354, la cual ordena a las agencias e instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico la concesión de turnos de prioridad a personas con limitaciones físicas, mentales o sensoriales cuando visiten por sí mismas o acompañados por familiares o tutores o personas que realicen gestiones a nombre o en representación de éstos para llevar a cabo gestiones administrativas. Como resultado, se creó la Fila Expreso para darle prioridad a estas personas cuando son atendidas por el Oficinista Servicio al Cliente para cualquier servicio, así también cuando van a realizar un pago al Recaudador.

El 10 de enero de 2004, esta Ley se enmendó mediante la aprobación de la Ley 47, la cual extendió la concesión de los turnos de prioridad a personas con impedimentos y personas con edad de sesenta (60) años o más y el 5 de agosto de 2004 mediante la aprobación de la Ley 200 se extendió a los residentes de Vieques y Culebra que deban retornar a dichos pueblos el mismo día.

Recientemente se aprobó una nueva enmienda a la Ley 354, mediante la aprobación de la Ley 138 del 21 de septiembre de 2010, la cual extiende la concesión del turno de prioridad a las mujeres embarazadas. El Artículo 2 de la referida Ley establece lo siguiente:

Artículo 2 - Todas las agencias, instrumentalidades y corporaciones públicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, así como sus municipios y entidades privadas que reciban fondos públicos tendrán la responsabilidad de fijar, tanto en el área designada para tomar los turnos y/o anotarse en alguna lista de espera como en la entrada principal de la

"Somos un patrono con igualdad de oportunidades en el empleo y no discriminamos por razón de raza, color, sexo, edad, origen social o nacional, condición social, afiliación política, ideas políticas o religiosas; por ser víctima o ser percibida(o) como víctima de violencia doméstica, agresión sexual o acecho; por impedimento físico, mental o ambos, por condición de veterano(a) o por información genética."



facilidad, específicamente en un área visible al público a la altura de la vista, un cartelón, letrero, rótulo, anuncio o aviso visible y legible desde una distancia de diez (10) pies, indicando lo siguiente:

TURNOS DE PRIORIDAD

***Para Personas con Impedimentos, Mujeres Embarazadas y/o
Personas de Sesenta (60) años o más de edad***

Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, según enmendada

La Ley establece las dimensiones del letrero o rótulo, así como también del tamaño de la letra. La referida Ley indica, además, que si el personal de las oficinas gubernamentales se percata de que el solicitante no sabe o no puede leer, los empleados tienen la obligación de informarle el derecho al beneficio que se establece en esta Ley.

lcc Aunque el sistema de turnos *Q-Matic* provee para los turnos de prioridad, es importante que mientras se preparan los nuevos letreros, orienten al personal y al Guardia de Seguridad (aquellas oficinas que tengan este servicio) sobre esta enmienda que otorga el derecho a las mujeres embarazadas a que se les conceda el turno de prioridad. Se incluye copia de la Ley.

Anejo



Ley Núm. 138 del año 2010

(P. de la C. 2132), 2010, ley 138

Para enmendar los Artículos 1, 2, 4 y 5 de la Ley Núm. 354 de 2000; Ley para Personas con Impedimentos, Mujeres Embarazadas, y/o Personas de sesenta (60) años o más de Edad, Turnos de prioridad.

LEY NUM. 138 DE 21 DE SEPTIEMBRE DE 2010

Para enmendar los Artículos 1, 2, 4 y 5 de la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, según enmendada, la cual requiere la cesión de turnos de prioridad para las personas con impedimento y/o de sesenta (60) años o más de edad, a fin de ampliar el beneficio a las mujeres embarazadas.

EXPOSICION DE MOTIVOS

Esta Asamblea Legislativa ha establecido que la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, según enmendada, y la Ley Núm. 51 de 4 de julio de 2001, según enmendada, se complementan entre sí. Por lo que es menester que tanto los textos de la Ley Núm. 51, como el de la Ley Núm. 354, sean cónsonos el uno con el otro.

La Ley Núm. 51, crea la fila de servicio expreso en todas las agencias y corporaciones del Gobierno de Puerto Rico, para las personas con impedimentos, de edad avanzada y más reciente, se enmendó para incluir a las mujeres embarazadas. La Ley Núm. 354, por su parte, ordena a las agencias e instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico, así como a los municipios y a entidades privadas que reciban fondos públicos, la cesión de turnos de prioridad a personas con impedimentos y a las personas de sesenta (60) años o más de edad. Sin embargo, no se ha incluido a las mujeres embarazadas.

Es por eso, que esta Asamblea Legislativa entiende necesario realizar una enmienda a la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, con el fin de atemperarla con la Ley 51 de 4 de julio de 2001.

DECRETASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

Sección 1.-Se enmienda el Artículo 1 de la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, según enmendada, para que lea:

“Artículo 1.-Con excepción a lo dispuesto en el Artículo 3 de esta Ley, se ordena a todas las agencias, instrumentalidades y corporaciones públicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, así como a los municipios y a las entidades privadas que reciben fondos públicos, que ofrecen servicios directos al ciudadano, a ceder turnos de prioridad a personas con impedimentos, según certificadas por el Departamento de Salud, a mujeres embarazadas, y/o a personas de sesenta (60) años o más de edad debidamente identificadas con tarjeta o cualquier otra prueba de edad expedida por autoridad gubernamental, sea estatal o federal, cuando éstas les visiten, por sí mismas o en compañía de familiares o tutores, o a personas que hagan gestiones a nombre o en representación de éstos, para llevar a cabo diligencias y gestiones administrativas exclusivamente a su favor.”

Sección 2.-Se enmienda el Artículo 2 de la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, para que lea como sigue:

“Artículo 2.-Todas las agencias, instrumentalidades y corporaciones públicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, así como sus municipios y entidades privadas que reciban fondos públicos, tendrán la responsabilidad de fijar, tanto en el área designada para tomar los turnos y/o anotarse en alguna lista de espera como en la entrada principal de la facilidad, específicamente en un área visible al público a la altura de la vista, un cartelón, letrero, rótulo, anuncio o aviso visible y legible desde una distancia de diez (10) pies, indicando lo siguiente:

“TURNOS DE PRIORIDAD

Para Personas con Impedimentos, Mujeres Embarazadas,
y/o Personas de sesenta (60) años o más de Edad

Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, según enmendada.”

Dicho cartelón, letrero, rótulo, anuncio o aviso será confeccionado y colocado, en cumplimiento con las secciones pertinentes del "Americans with Disabilities Act Accessibility Guidelines", en un tamaño no menor de once pulgadas por catorce pulgadas (11" x 14"), utilizando una letra en separado cuyo tamaño mínimo será de media pulgada (1/2"). De surgir, por petición del ciudadano que solicita los servicios, o que el personal se percate de que el solicitante no sabe o no puede leer, los empleados de las oficinas a que se refiere el Artículo 1 de esta Ley, tienen la obligación de, a modo de acomodo, informarle de su derecho al beneficio que se establece en esta Ley. En adición, deberán utilizar y adoptar la reglamentación modelo que provee la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, la Oficina de la Procuradora de las Mujeres, o la Oficina para los Asuntos de la Vejez, con referencia a la implantación del sistema de los turnos de prioridad y de fila expreso."

Sección 3.-Se enmienda el Artículo 4 de la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, para que lea como sigue:

“Artículo 4. Cuando así se le solicite, la Oficina del Procurador para las Personas con Impedimentos, la Oficina de la Procuradora de las Mujeres, así como la Oficina para los Asuntos de la Vejez, brindarán a los organismos responsables bajo esta Ley, la asesoría correspondiente en cuanto a la reglamentación necesaria a ser adoptada para la confección y colocación de dicho cartelón, letrero, rótulo, anuncio o aviso, para que el mismo esté en cumplimiento con las

secciones pertinentes del "Americans with Disabilities Act Accessibility Guidelines"."

Sección 4.-Se enmienda el Artículo 5 de la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, para que lea como sigue:

“Artículo 5.-La Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos, la Oficina de la Procuradora de las Mujeres y la Oficina para los Asuntos de la Vejez tendrán a su cargo velar por el cumplimiento de esta Ley.”

Sección 5.-Esta Ley entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación. No obstante, se provee un término de seis (6) meses a partir de su aprobación para adoptar toda la reglamentación necesaria para la implementación de esta Ley.

.....
Presidenta de la Cámara

.....
Presidente del Senado

Notas Importantes:

1. Esta ley es copia de la ley original cuando fue aprobada, no incluye enmiendas posteriores.
2. **Presione Aquí** para buscar enmiendas posteriores de tener alguna. Debe buscar desde la fecha de esta ley al presente.
3. **Presione Aquí para ver la Ley Completa, con sus enmiendas integradas y Actualizada (Socios Solamente)**

[Presione Aquí para regresar al Menú anterior y seleccionar otra ley.](#)

[Ver índice por años hasta el presente](#)

[Búsquedas Avanzadas de todas las Leyes Actualizadas y Jurisprudencia \(solo socios\)](#)

ADVERTENCIA

Este documento constituye un documento de las leyes del Estado Libre Asociado de P.R. que está sujeto a los cambios y correcciones del proceso de compilación y publicación oficial de las leyes de Puerto Rico. Su distribución electrónica se hace como un servicio público a la comunidad. Siempre busque leyes posteriores para posibles enmiendas a esta ley.

Visite nuestro [Club de LexJuris de Puerto Rico.](#)

LexJuris de Puerto Rico siempre está bajo construcción.

[prudencia](#) | [Información](#) | [Agencias](#) | [AbogadoPR.com](#) | [ProfesionalesPR.com](#) | [Biografías](#) | [Historia](#) | [Pueblos de Puerto Rico](#) | [Servicios](#)
[idad](#) | [Directorios](#) | [Compras](#) | [Eventos](#) | [Noticias](#) | [Entretenimiento](#) | [Publicaciones CD](#) | [LexJurisBooks](#) | [Revista Jurídica](#) |

© 1996-2010 LexJuris de Puerto Rico - Derechos Reservados



GOBIERNO DE PUERTO RICO
Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico

10 de agosto de 2020

Todo el Personal
Directorado de Servicio al Cliente

Noriette Figueroa Meléndez
Directora de Servicio al Cliente

Turnos de Prioridad para Atención de Clientes con Impedimentos, de Edad Avanzada, Mujeres Embarazadas y Residentes de Vieques y Culebras, y Clientes en General - Protocolo COVID-19

El 2 de septiembre de 2000 se aprobó la Ley 354, la cual ordena a las agencias e instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico la concesión de turnos de prioridad a personas con limitaciones físicas, mentales o sensoriales cuando visiten por sí mismas o acompañados por familiares o tutores o personas que realicen gestiones a nombre o en representación de éstos para llevar a cabo gestiones administrativas. Como resultado, se creó la Fila Expreso para darle prioridad a estas personas cuando son atendidas por el Oficinista Servicio al Cliente para cualquier servicio, así también cuando van a realizar un pago al Recaudador.

El 10 de enero de 2004, esta Ley se enmendó mediante la aprobación de la Ley 47, la cual extendió la concesión de los turnos de prioridad a personas con impedimentos y personas con edad de sesenta (60) años o más y el 5 de agosto de 2004 mediante la aprobación de la Ley 200 se extendió a los residentes de Vieques y Culebra que deban retornar a dichos pueblos el mismo día.

En septiembre de 2010, se aprobó una nueva enmienda a la Ley 354, mediante la aprobación de la Ley 138 del 21 de septiembre de 2010, la cual extiende la concesión del turno de prioridad a las mujeres embarazadas.



A estos fines, la Autoridad de Energía Eléctrica (Autoridad) atemperó sus procedimientos y reglamentos comerciales para atender las disposiciones de estas leyes mediante la creación del Reglamento 3542, *Reglamento para Dar Prioridad en los Servicios a Personas con Impedimentos, de Edad Avanzada y Mujeres Embarazadas y Turno Preferente a las Personas con Asuntos Pendientes de Vieques y Culebra*.

A raíz de la emergencia declarada por la pandemia del COVID-19, nuestro Directorado preparó un protocolo para regir nuestras operaciones comerciales de atención a clientes de modo que se sigan las recomendaciones de salud y seguridad tanto para clientes como empleados. Además, en conjunto con representantes del Comité de Salud de la UTIER y la División de Salud y Seguridad de la Autoridad, se visitaron todas oficinas comerciales para determinar el cupo máximo de visitantes según los protocolos establecidos.

El 20 de julio de 2020, como medida adicional de salud, se implementó el sistema de turnos y citas para los clientes que interesen recibir servicios en nuestras oficinas comerciales. Nuestros clientes fueron informados a través de prensa escrita, radial, televisiva, y en nuestra página de internet del nuevo proceso para recibir servicios de forma presencial.

Dentro del protocolo diseñado, a tenor con las exigencias de esta pandemia, se incluyeron las instrucciones para el manejo de la atención al público. En esta sección, establecimos que: ***“los clientes que lleguen a la oficina sin tener coordinada su cita (walk-in), se les orientará sobre las alternativas para poder solicitar una”***.

En esta orientación deben incluirse las siguientes opciones, establecidas desde el inicio de esta implementación:

- Página Web www.aeepr.com (Mi Cita)
- www.turnospr.com
- Teléfono (787) 521-3434

En nuestro interés por velar por el cumplimiento de las leyes que protegen a la población de personas con impedimentos, de edad avanzada, mujeres embarazadas y residentes de Vieques y Culebras, y para garantizar la atención a todos nuestros clientes, impartiremos las siguientes instrucciones:

1. Todo cliente que cumpla con las disposiciones de la Ley 138 o cualquier otro visitante a una oficina comercial que solicite servicios de los provistos mediante

cita y no cuente con una, se le coordinará una cita para ese mismo día (de ser posible) o con la mayor brevedad. Esto, con excepción de que soliciten realizar un pago o conocer su balance de cuenta, para lo cual se referirá a un recaudador.

2. Los visitantes a nuestras oficinas sin cita previa que no tengan facilidad de internet o teléfono serán asistidos por el anfitrión o personal adiestrado para calendarizar una cita en el sistema.
3. Evaluaremos la operación de cada oficina comercial para determinar si es necesario realizar las modificaciones al sistema de turnos y citas para permitir mayor flexibilidad de atención a clientes *walk in* diarios.

Nuestro Directorado tiene la responsabilidad de ofrecer la más alta calidad en el contacto con todos los clientes aún frente al gran reto que representa continuar con nuestras operaciones en medio de la pandemia por COVID-19. El respeto, amabilidad, trato justo y cumplimiento con las leyes y reglamentos vigentes no es negociable ni depende de las circunstancias actuales, es nuestro deber ministerial de todos los días.



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico

Oficinas comerciales de la AEE ofrecerán servicios por cita a través de aee.turnopr.com

(19 de julio de 2020, San Juan, Puerto Rico) – Los clientes de la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) que necesiten hacer algún trámite referente a su servicio o facturación, ya pueden hacer una cita mediante la plataforma *aeepr.com* sección *Mi Cita*, en *aee.turnospr.com* o llamando al centro telefónico de servicio al cliente en el teléfono (787) 521-3434.

Las oficinas comerciales de la AEE han permanecido cerradas debido a la pandemia del COVID-19. Una vez el Gobierno de Puerto Rico ha progresado en el proceso de reapertura, se identificó el mecanismo adecuado para que los clientes, mediante una cita, puedan visitar las oficinas comerciales y llevar a cabo los trámites relacionados con su cuenta, observando las medidas de seguridad y prevención, que eviten un contagio con la enfermedad.

Es por ello, que a partir de mañana lunes, 20 de julio, y mediante cita previa, se comenzará a recibir público en las 21 oficinas comerciales de servicio al cliente que haya obtenido una cita mediante esta plataforma.

Las citas se podrán obtener entrando a *aee.turnospr.com* donde, además de escoger el día y la hora en que visitará la oficina comercial de la AEE, se podrá identificar el servicio que desea obtener, entre ellos:

- Solicitudes de nuevos servicios (residenciales y comerciales)
- Planes de pago
- Facturación clientes generación distribuida (medición neta)
- Solicitudes de beneficios – Créditos equipos para preservar la vida (Ley 152)
- Reclamación daños equipos
- Reembolso crédito cuentas finales
- Peritos Electricistas – recogido de certificaciones eléctricas

El módulo de citas permitirá que el cliente pueda reservar una cita, permite solicitar las fechas y horas más convenientes para él, dentro de la disponibilidad de la oficina. Hacer una cita es sumamente fácil desde su teléfono celular o desde su computadora.



Como parte del proceso de notificaciones, el sistema emite las confirmaciones, recordatorios y/o cancelaciones a través de correo electrónico y mensaje de texto. Tanto en el texto como en el correo electrónico le permite ver el mapa de la locación del servicio.

CONTACTO:

Edith M. Seda Lourido – (787)-521-4696



IN RE:

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA

OCE-SA-2020-109

ASUNTO:

SOLICITUD EXPEDITA

Artículo 10.006 de la Ley 222-2011

DETERMINACIÓN**APROBACIÓN CONDICIONADA**

Evaluada la solicitud de autorización de referencia, presentada a través de nuestro sistema *Servicios en Línea*, se le notifica que la misma fue **aprobada con la condición** de que el anuncio sea modificado de la siguiente manera:

- Eliminación del color azul, ya que el mismo es alusivo a un partido político registrado en la Comisión Estatal de Elecciones.

Esta modificación permitirá que el anuncio cumpla con el Artículo 10.006 de la Ley 222-2011, según enmendada, conocida como "Ley para la Fiscalización del Financiamiento de Campañas Políticas en Puerto Rico", y pueda ser publicado en los términos solicitados. El anuncio deberá ser publicado con las modificaciones requeridas por la Oficina del Contralor Electoral, de lo contrario aplicarán las multas y penalidades dispuestas en el Reglamento Núm. 39, "Reglamento para la Fiscalización de Gastos de Difusión Pública". De necesitar realizar cualquier otro cambio al anuncio que no haya sido contemplado en este documento, incluyendo extender el tiempo de su publicación, deberá presentar una nueva solicitud.

De no estar de acuerdo con esta Determinación, podrá solicitar reconsideración en nuestra página de Internet (www.oce.pr.gov), conforme a lo dispuesto en la Sección 3.4 del Reglamento Núm. 39, *supra*, dentro del término de **cinco (5) días** laborables contados a partir de la fecha del archivo en autos de copia de la notificación de esta Aprobación Condicionada. Una vez transcurrido el referido término sin que haya solicitado reconsideración, se entenderá que se allanó a lo aquí dispuesto.

REGÍSTRESE Y NOTIFÍQUESE.

En San Juan, Puerto Rico, hoy, 3 de agosto de 2020.

WALTER VÉLEZ MARTÍNEZ
Contralor Electoral

CERTIFICO que en el día de hoy archivé en autos y envié vía correo electrónico copia fiel y exacta de este documento a la persona registrada como autorizada por el Funcionario Principal del solicitante:

Jaime A. López Díaz
aevedada2020@prepa.com

En San Juan, Puerto Rico, hoy, 3 de agosto de 2020.

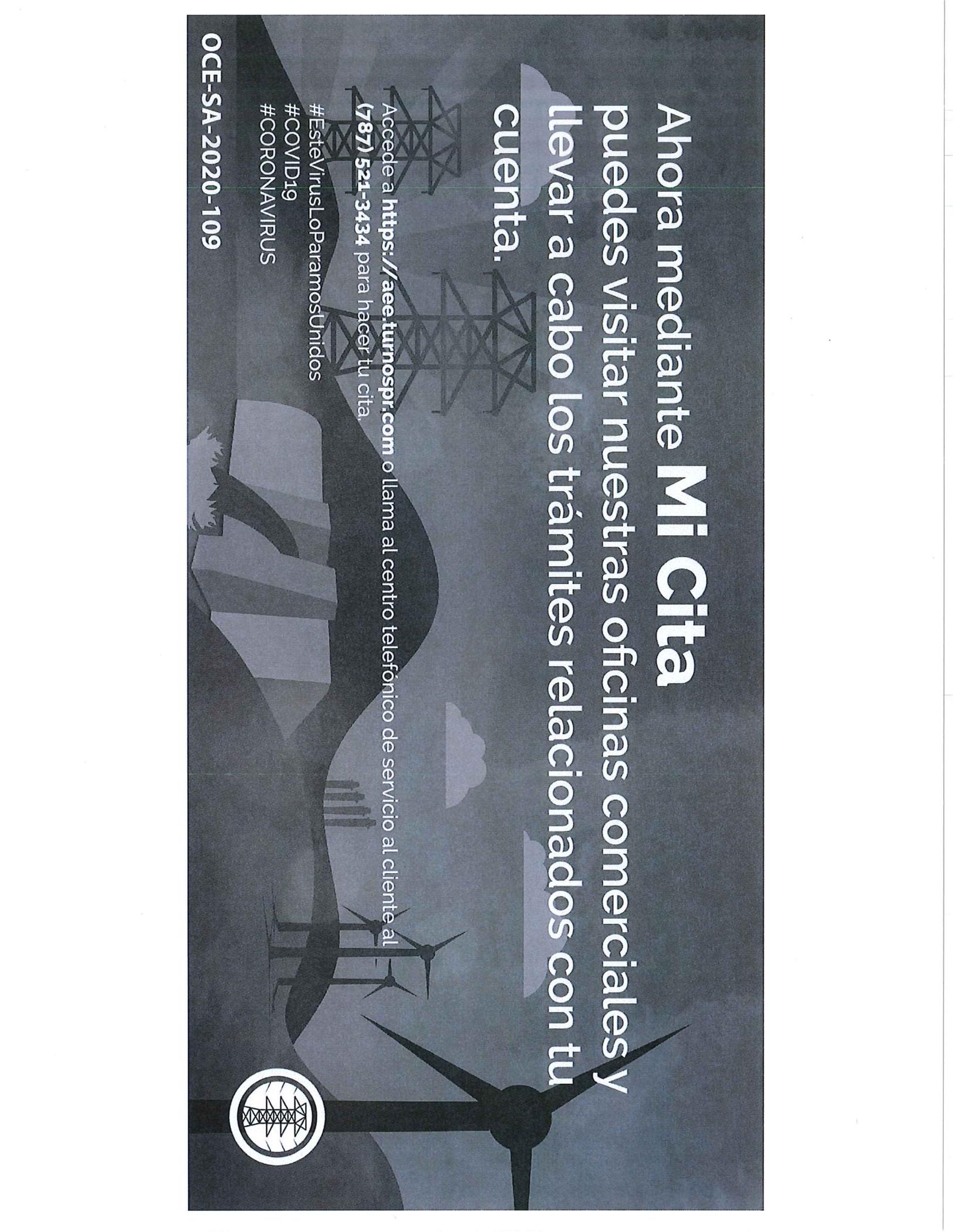
LCDA. KARLA C. FONTÁN BERRÍOS
Secretaría
Oficina del Contralor Electoral

Ahora mediante **Mi Cita**
puedes visitar nuestras oficinas comerciales y
llevar a cabo los trámites relacionados con tu
cuenta.

Accede a <https://aee.turnospr.com> o llama al centro telefónico de servicio al cliente al
(787) 521-3434 para hacer tu cita.

#EsteVirusLoParamosUnidos
#COVID19
#CORONAVIRUS





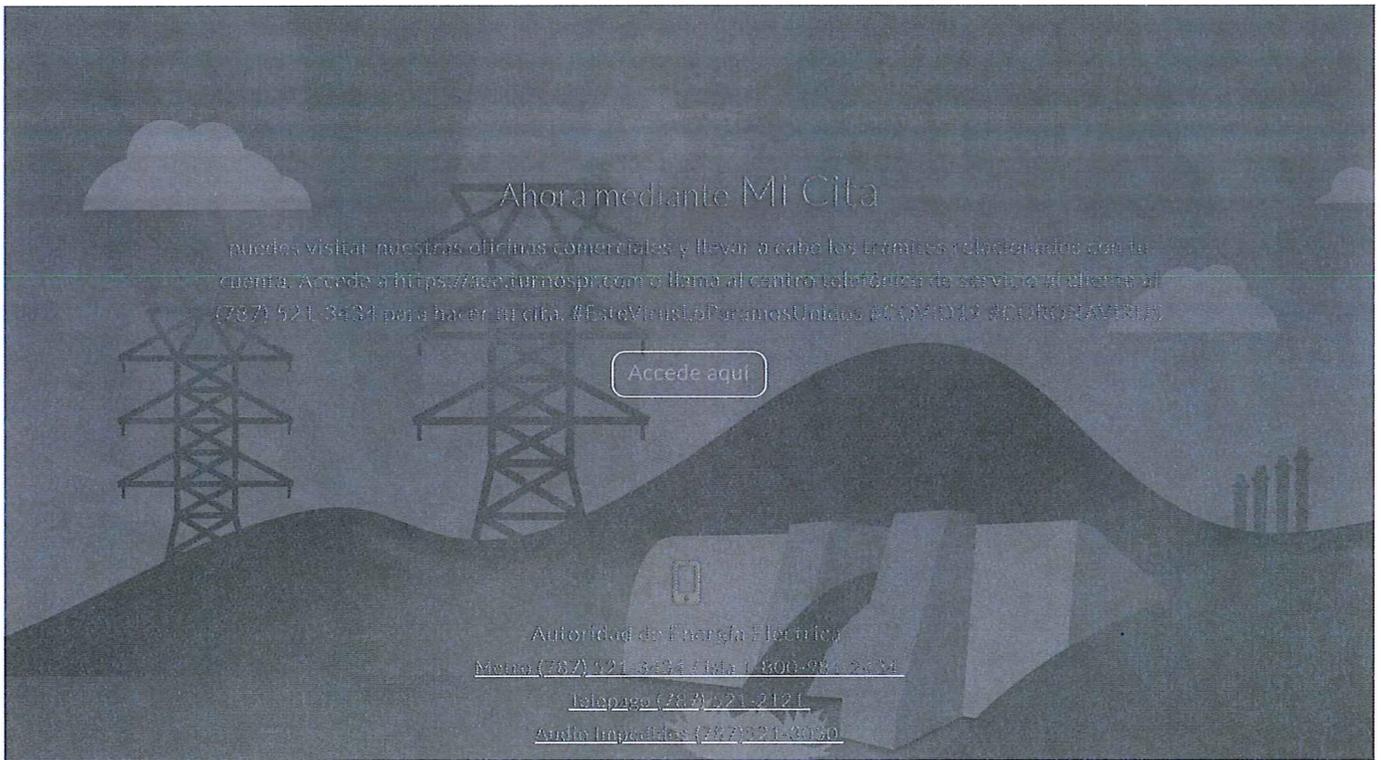
Ahora mediante **Mi Cita**
puedes visitar nuestras oficinas comerciales y
llevar a cabo los trámites relacionados con tu
cuenta.

Accede a <https://aee.turnospr.com> o llama al centro telefónico de servicio al cliente al
(787) 521-3434 para hacer tu cita.

#EsteVirusLoParamosUnidos
#COVID19
#CORONAVIRUS

OCE-SA-2020-109





Sometido a la Comisión Estatal de Elecciones, Núm. CEE-SA-2020-1971

Sectores sin electricidad

Ver sectores sin servicio.
Para reportar, utilizar Mi Cuenta.

Desganche o Foco

Solicita Desganche o Foco. Para reportar, utilizar Mi Cuenta.

Certificaciones

Solicita Certificaciones en línea. Para solicitar, utilizar Mi Cuenta.

Irregularidades en el consumo

El hurto de energía es un delito grave.

Mantente Informado

Junta de Gobierno

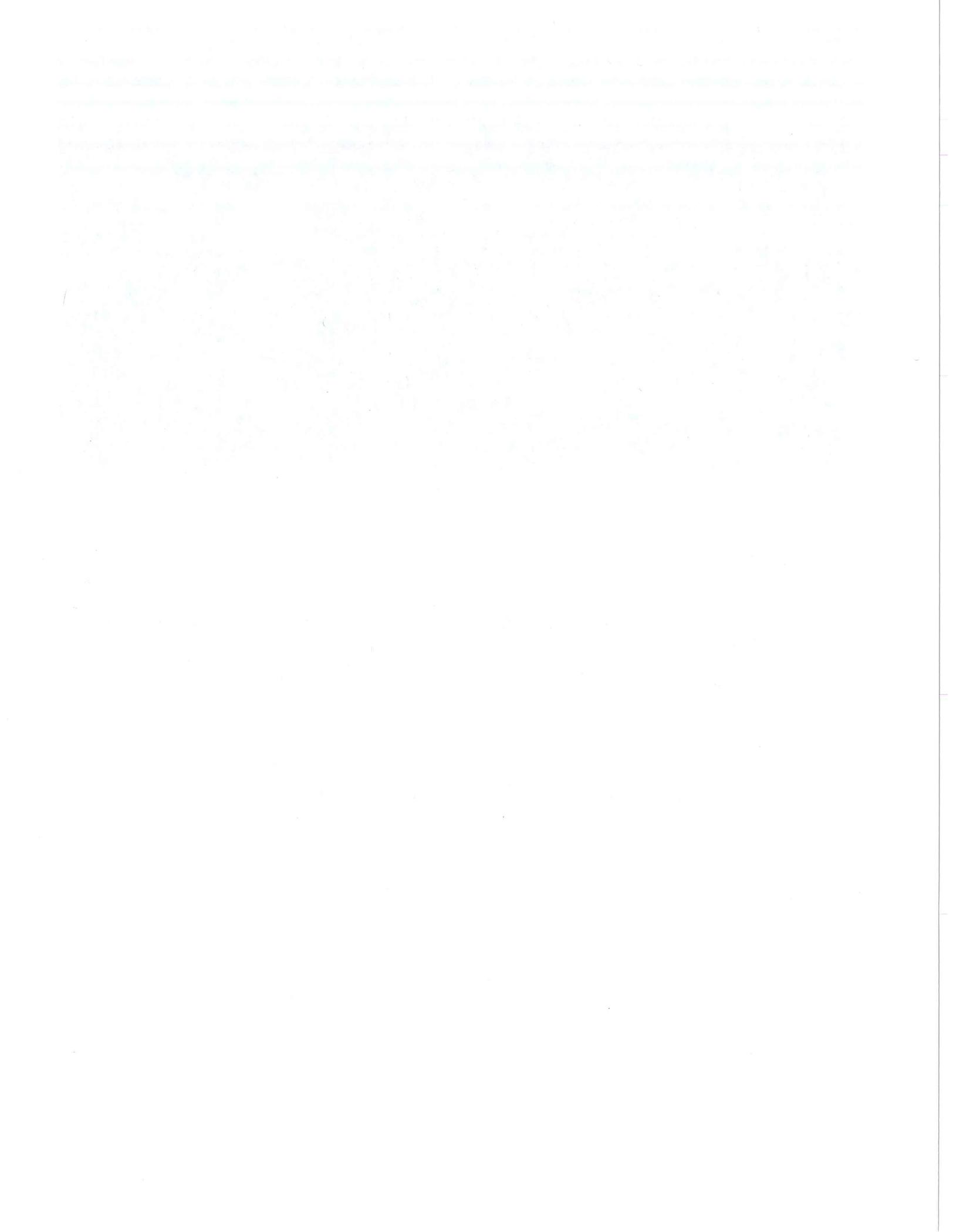
Portal de la Junta de Gobierno

Generación

Información de Generación

Subastas

Oportunidades de Subastas





**Autoridad de
Energía Eléctrica**

Bienvenido

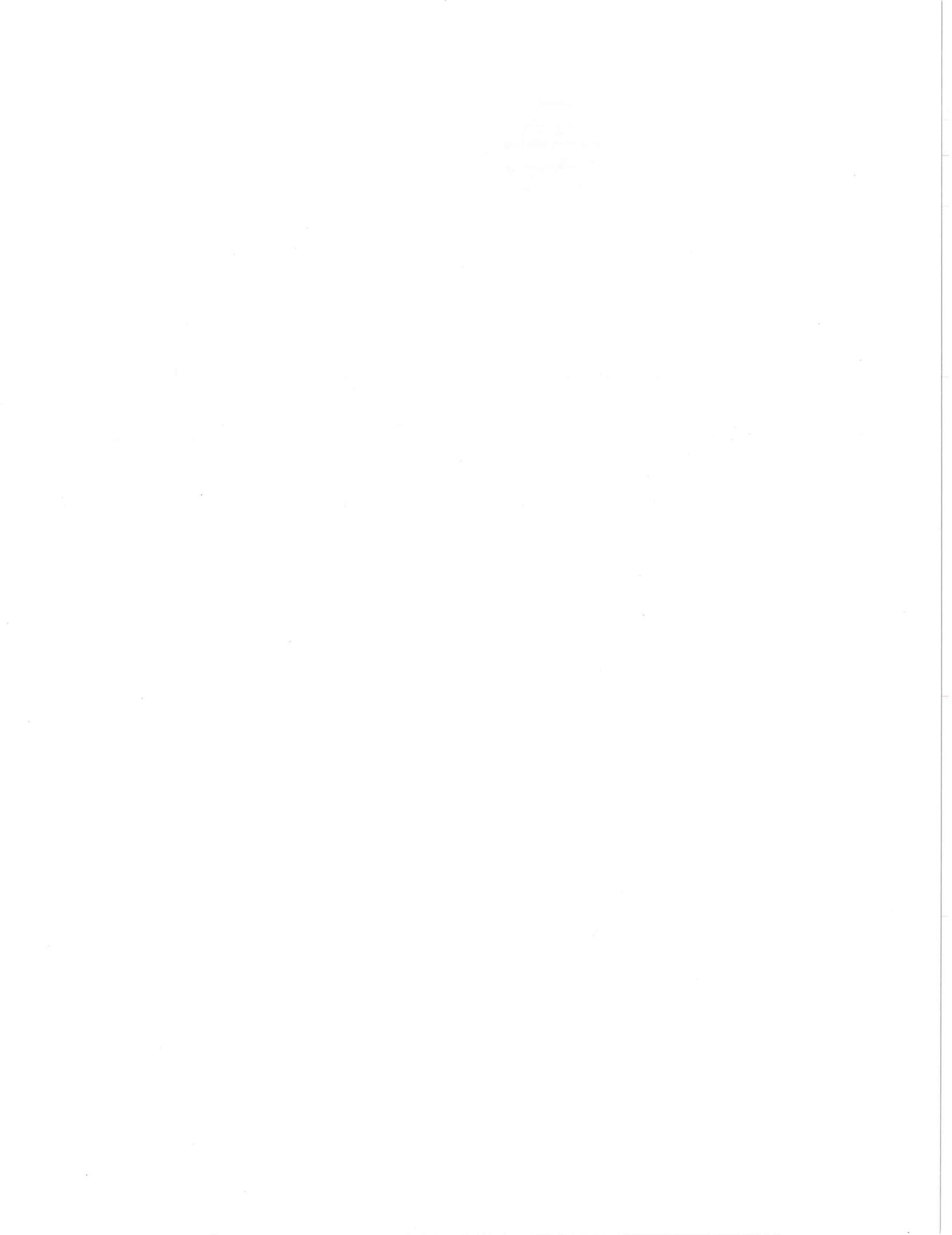
Nuevo Sistema de Citas

Por la pandemia del COVID-19 nuestras Oficinas Comerciales solamente atenderán clientes por cita previa.

Al acceder al sistema solo verá los espacios disponibles para los servicios determinados que se atenderán de manera presencial.

Pagos y otros servicios puede inscribirse a Mi Cuenta o llamar a nuestro centro de servicios al (787) 521-3434 (787) 521-2121 Pagos Automatizados.

Sacar una Cita
Sacar una cita en
oficina





- [INICIO](#)
- [Ir a TurnosPR](#)
- [Cancelación de Cita](#)



- [→ Inicio](#)
- [→ Ir a TurnosPR](#)
- [→ Cancelación de Cita](#)



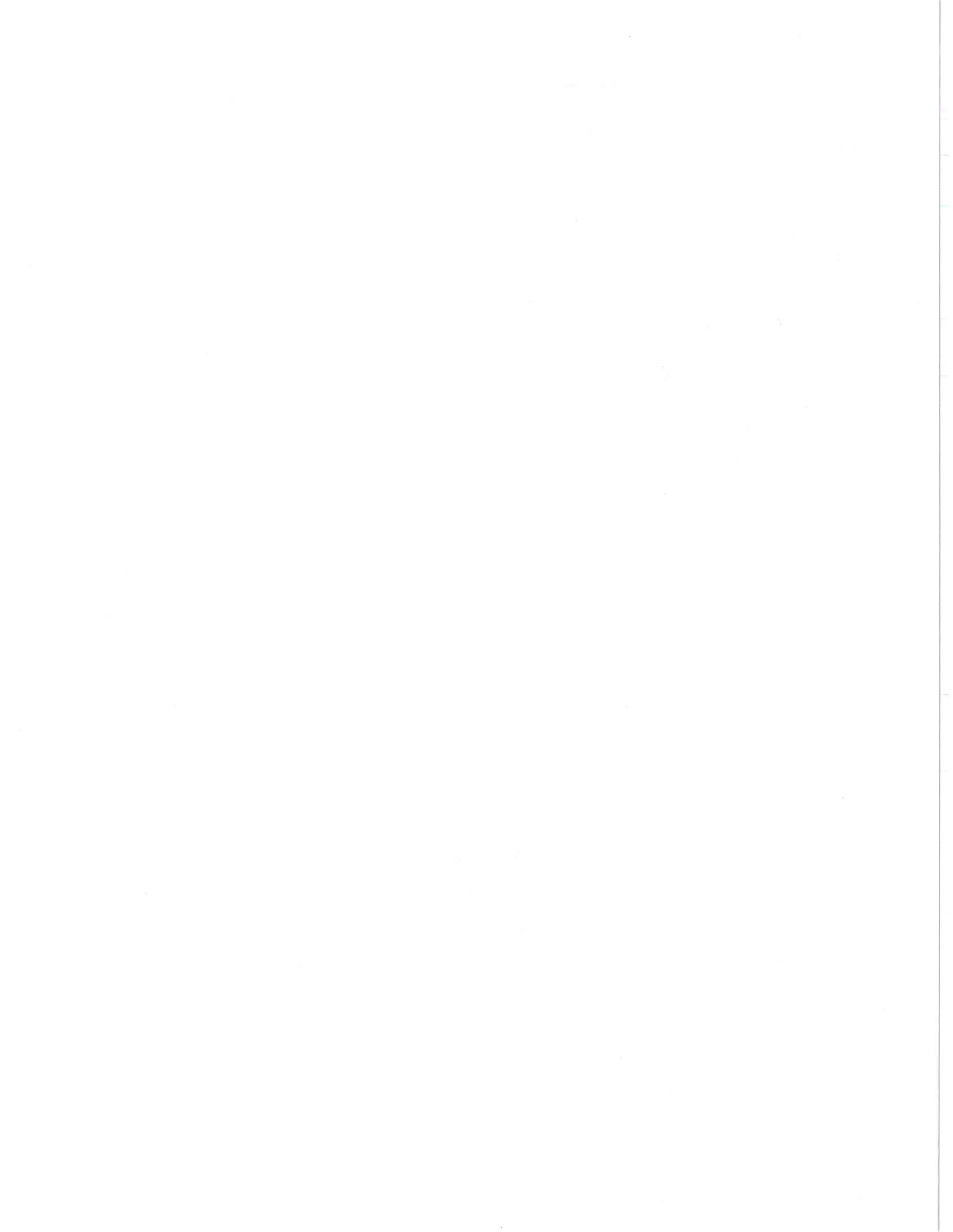
Ingresar al sistema

	<input type="text"/>	Nombre*
	<input type="text"/>	Apellido Paterno*
	<input type="text"/>	Apellido Materno
	<input type="text"/>	Email*
	<input type="text"/>	Celular

Seleccione ▼

Proveedor

Acepto los [términos y condiciones](#) de uso.



I'm not a robot
reCAPTCHA
Privacy - Terms Ingresar

- → **¿Puedo cancelar una cita?**
Sí. Para cancelar su cita debería ir al enlace de Cancelar Cita, ingresar su cuenta de usuario y el numero de confirmacion de la cita.

[Cancelar Cita](#)

CITAS TURNOSPR

Accesos

- [Inicio](#)
- [TurnosPR.com](#)
- [Cancelación de Cita](#)

© 2019 Copyright Powered by TurnosPR.com

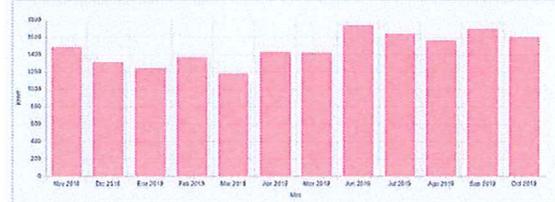
Mi Cuenta

¿Qué es Mi Cuenta?

Mi Cuenta es el Portal de la Autoridad de Energía Eléctrica que permite ver y pagar sus facturas de servicio eléctrico en línea. Es totalmente gratis y está disponible las 24 horas del día desde cualquier computadora con acceso al Internet

Comparación de kWh (Consumo)

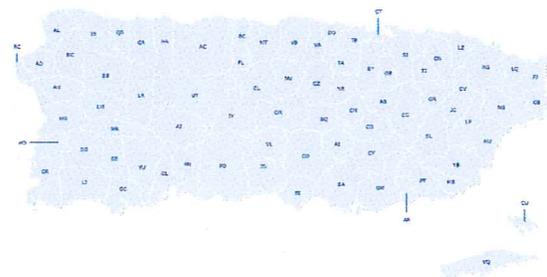
Detalles de Consumo
Estadística de Consumo por Predio



A través de Mi Cuenta, podrás:

- Verificar los balances de sus cuentas registradas y hacer pagos.
- Verificar pagos realizados en línea y pagos realizados en Bancos, Comerciales, etc.
- Verificar el historial de consumo de cada cuenta registrada.
- Acceder la imagen de la factura de energía eléctrica para cada una de sus cuentas registrada e imprimir copia de la misma.

Sectores sin servicio



Suscríbete a Mi Cuenta

Suscríbete a Mi Cuenta



Información de Contacto:

- ✉ PO Box 364267
San Juan, PR 00936-4267
- ☎ (787)521-3434
Fax: (787) 521-4120
Isla: 1-800-981-2434
Audio Impedidos:(787) 521-3050

Sometido a la Comisión Estatal de Elecciones, Núm. CEE-SA-2020-1971

[Términos de Uso Redes Sociales AEE](#)

Enlaces:

- [Construimos](#)
- [PR.Gov](#)
- [Preguntas frecuentes](#)
- [Certificación en Línea](#)
- [Portal Junta de Gobierno AEE](#)
- [Portal de Inversionistas](#)
- [Fiscal Plan for PREPA](#)
- [Petición AEE para acogerse al Título III de la Ley PROMESA](#)
- [Crédito Energético](#)
- [Nueva Estructura Tarifaria - Propuesta](#)

[f](#) Facebook - @aeepronline

[t](#) Twitter - @aeeonline

[i](#) Instagram - aeeonline

[y](#) YouTube - aeeonline

- [Compra de combustible y energía](#)
- [Interconexión de GD y Medición Neta](#)
- [Third Supplement to the Amended and Restated Restructuring Support Agreement](#)
- [RFP - Integrated Resource Plan \(IRP\) - Invitation Letter](#)
- [Extensión de Términos Secretaría de Procedimientos Adjudicativos](#)
- [Partnership Committee Report – Puerto Rico Public Private Partnership for the Electric Power Transmission and Distribution System](#)

2020

Autoridad de Energía Eléctrica / PO Box 364267, San Juan, PR 00936-4267 / (787)521-3434 / Fax:(787)521-4120 / Isla: 1-800-981-2434 / Audio Impedidos: (787)521-3050

[Inicio de sesión](#)

Para solicitar cualquier servicio relacionado con su cuenta en una oficina comercial puede solicitar su turno en aee.turnospr.com

Translate Tweet

Ahora mediante **Mi Cita** puedes visitar nuestras oficinas comerciales y llevar a cabo los trámites relacionados con tu cuenta.

Accede a <https://aee.turnospr.com> o llama al centro telefónico de servicio al cliente al (787) 521-3434 para hacer tu cita.

#EsteVirusLoParamosUnidos

#COVID19

#CORONAVIRUS

OCE-SA-2020-109



Analytics of Mi Cita announcement:

Post Details

Autoridad de Energía Eléctrica ✓

Published by Comunicación Corporativa [?] · 5d · 🌐

Para solicitar cualquier servicio relacionado con su cuenta en una oficina comercial puede solicitar su turno en aee.turnospr.com

Ahora mediante **Mi Cita** puedes visitar nuestras oficinas comerciales y llevar a cabo los trámites relacionados con tu cuenta.

Accede a <https://aee.turnospr.com> o llama al centro telefónico de servicio al cliente al (787) 522-3434 para hacer tu cita.

#EsteVirusLoParamosUnidos
#COVID19
#CORONAVIRUS

OCE-SA-2020-109

✔

Get More Likes, Comments and Shares
When you boost this post, you'll show it to more people.

57,036
People Reached

1,892
Engagements

Boost Post

116

35 Comments 129 Shares

Like

Comment

Share

Performance for Your Post

57,036 People Reached

371 Reactions, Comments & Shares ↕

126 Like	85 On Post	41 On Shares
2 Love	0 On Post	2 On Shares
9 Haha	6 On Post	3 On Shares
1 Wow	1 On Post	0 On Shares
35 Angry	32 On Post	3 On Shares
67 Comments	44 On Post	23 On Shares
131 Shares	129 On Post	2 On Shares

1,521 Post Clicks

181 Photo Views	214 Link Clicks ↕	1,126 Other Clicks ↕
---------------------------	-----------------------------	--------------------------------

NEGATIVE FEEDBACK

4 Hide Post	0 Hide All Posts
0 Report as Spam	0 Unlike Page

Reported stats may be delayed from what appears on posts

Tweet activity

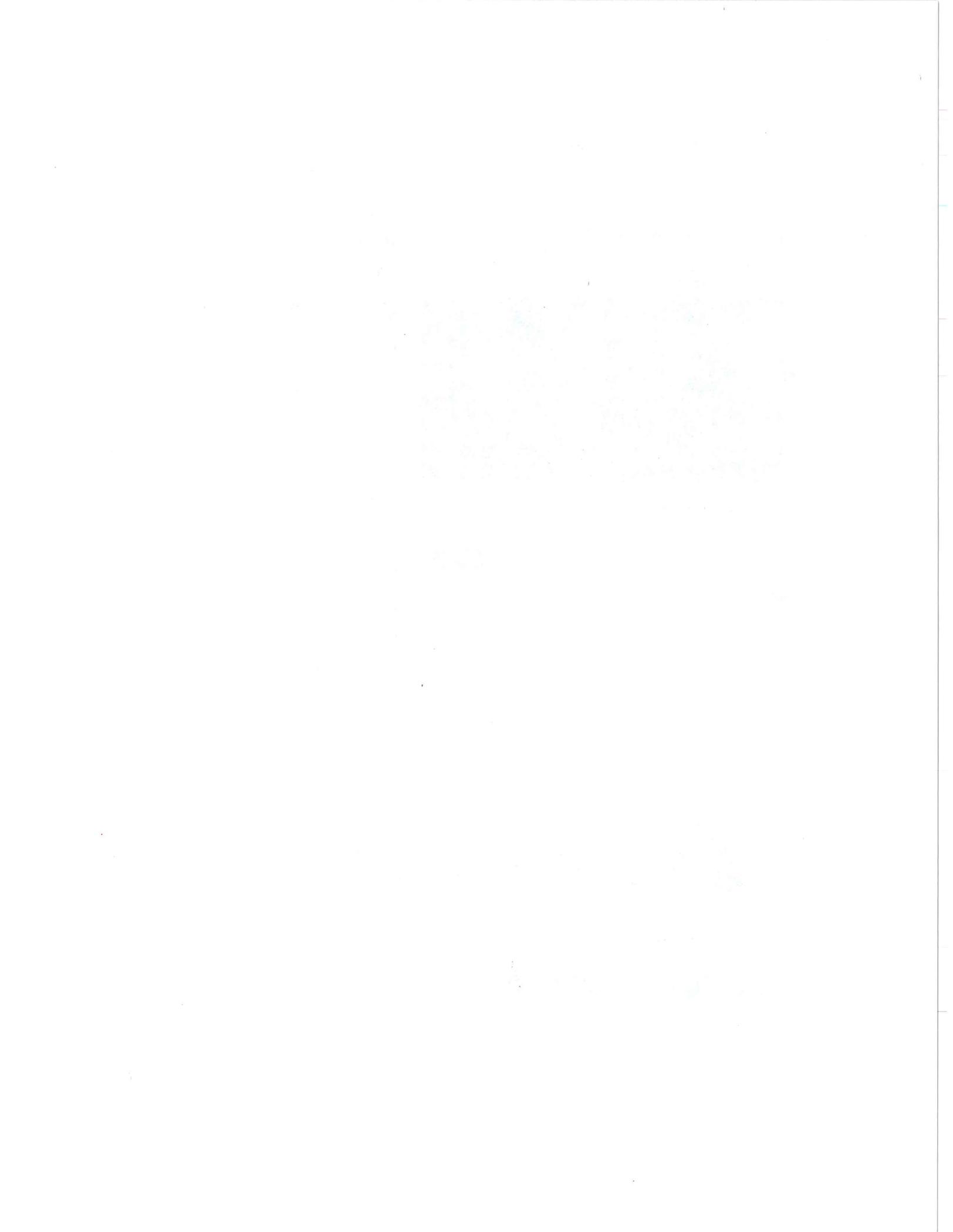
Autoridad de Energía Eléctrica
@AEEONLINE

Para solicitar cualquier servicio relacionado con su cuenta en una oficina comercial puede solicitar su turno en <http://aee.turnospr.com> pic.twitter.com/OVxxiddynQ

Reach a bigger audience
Get more engagements by promoting this Tweet!

Get started

Impressions	20,640
Total engagements	245
Detail expands	127
Media engagements	58
Link clicks	25
Profile clicks	23
Likes	7
Replies	4
Retweets	1





Autoridad de Energía Eléctrica
@aeepronline

Home

Posts

Videos

Photos

About

Community

Groups

Notes

Promote

Visit Ad Center

Like Following Share

Add a Button

comercial puede solicitar su turno en aee.tornospr.com



Get More Likes, Comments and Shares

This post is performing better than 65% of other posts on your Page. Boost it to get more great results.

57,036

People Reached

1,892

Engagements

Boost Post

116

44 Comments 129 Shares

Like

Comment

Share



Most Relevant



Comment as Autoridad de Energía Eléctrica



Miguel A. Gonzalez Perez Muy desagradable y de poca empatía lo que sucedió con el envejeciente en Fajardo. No tienen la más mínima idea de lo que es servicio al cliente. Dejan mucho que desear. Les falta mucho !!

Like · Reply · Message · 5d · Edited

12

2 Replies



Top Fan

Melissa Velazquez Esto es un servicio excelente para todos aquellos que lo saben utilizar; sin embargo, la mayoría de las personas que acuden a las oficinas (sin un turno) son envejecientes, que NO saben usar esta tecnología. Solo les pido, que si algún envejeciente va ... [See More](#)

Like · Reply · Message · 5d

26



Boost Your Post

"AEE INFORMA: Pe..." is one of your most engaging posts. Boost it to get more reactions, comments, and shares.

Boost Post

Pagar por internet es fácil

aeepr.com
Mi cuenta

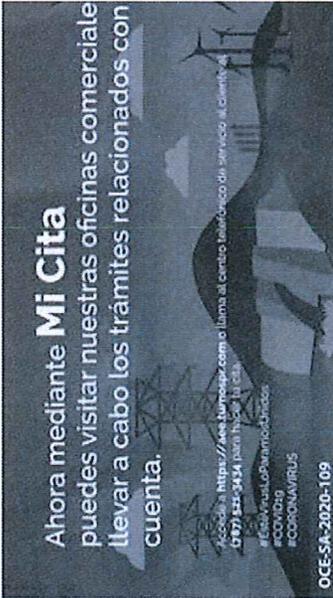


Like Following Share ...

Like · Reply · Message · 5d · Edited
View 31 more comments

Autoridad de Energía Eléctrica
Published by Comunicación Corporativa [?] · 5d ·

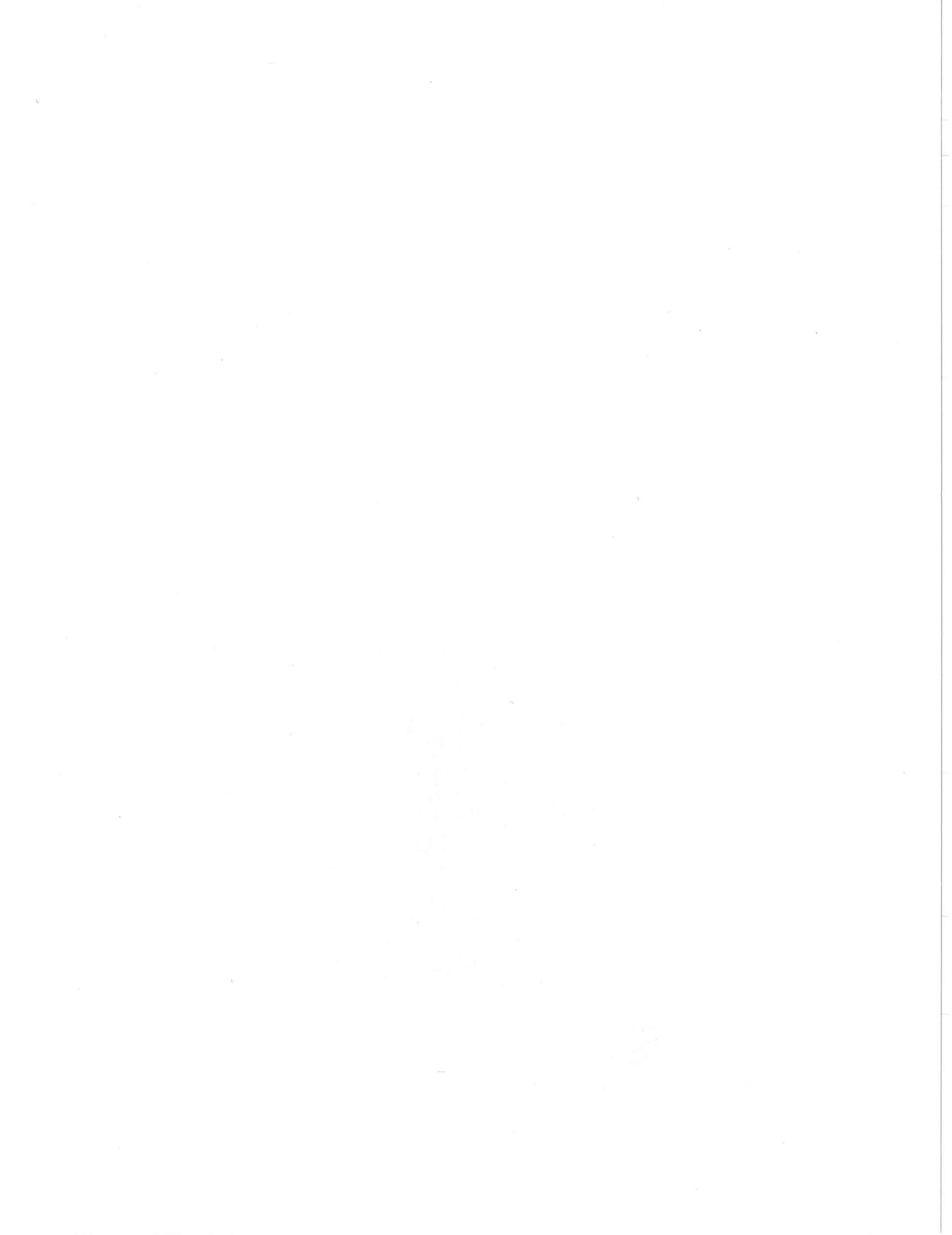
Para solicitar cualquier servicio relacionado con su cuenta en una c
comercial puede solicitar su turno en aee.tornospr.com

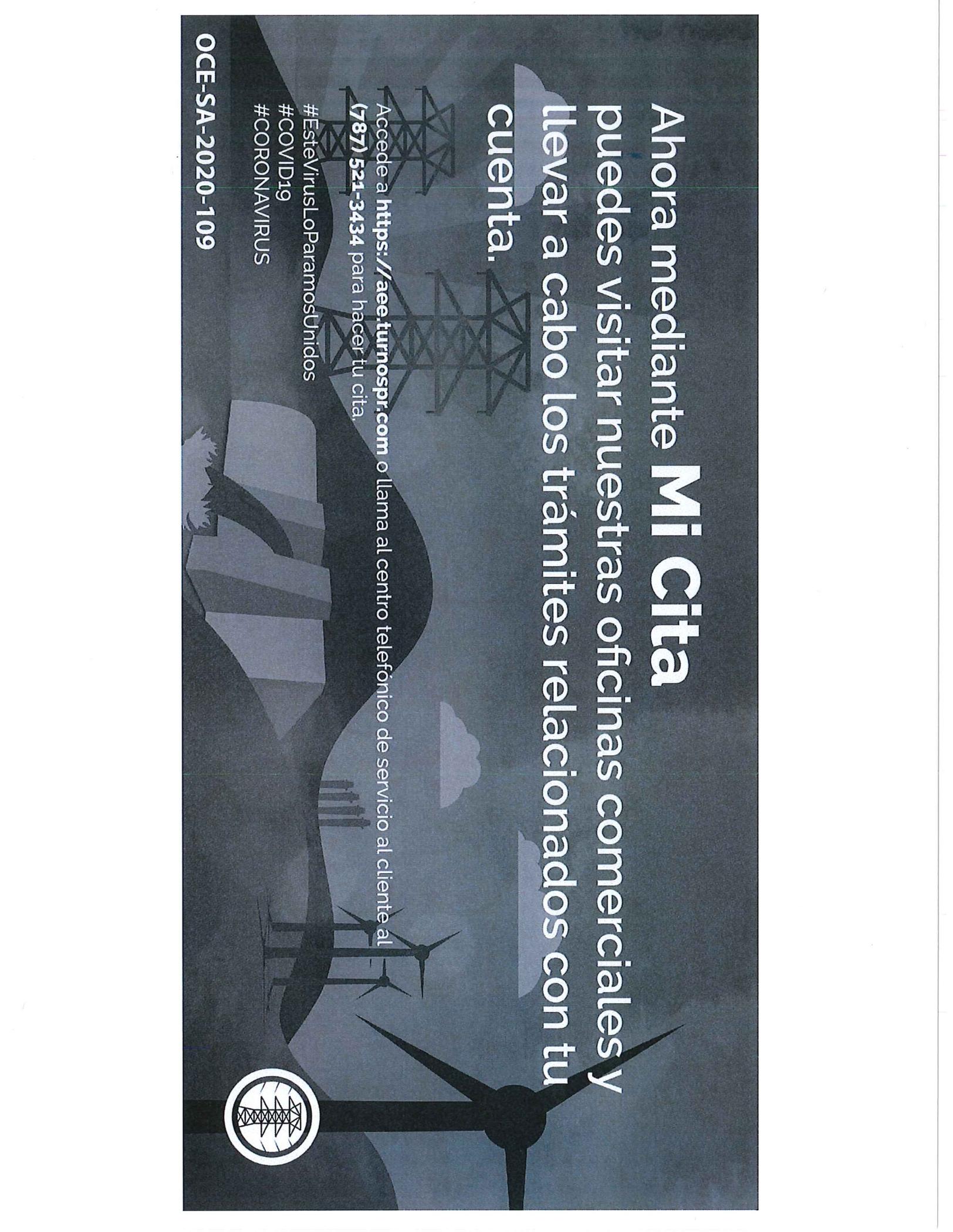


Get More Likes, Comments and Shares
This post is performing better than 65% of other posts on your f
Boost it to get more great results.

57,036 People Reached **1,892** Engagements **Bo**
 44 Comments 1

Like Comment Share





Ahora mediante **Mi Cita**
puedes visitar nuestras oficinas comerciales y
llevar a cabo los trámites relacionados con tu
cuenta.

Accede a <https://aee.turnospri.com> o llama al centro telefónico de servicio al cliente al
(787) 521-3434 para hacer tu cita.

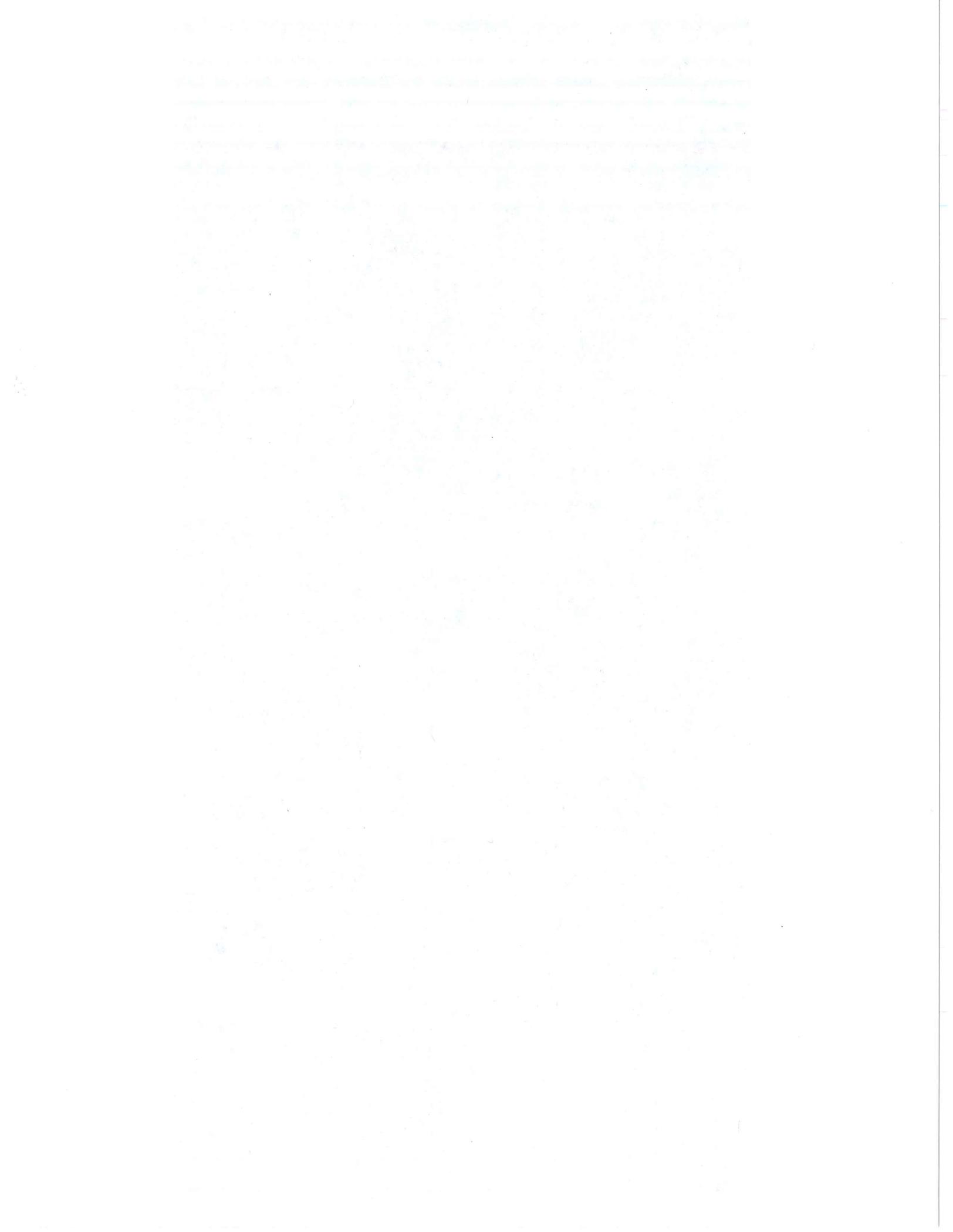
#EsteVirusLoParamosUnidos

#COVID19

#CORONAVIRUS

OCE-SA-2020-109





Home / Noticias / AEE atiende público en sus oficinas comerciales mediante cita



Oficina comercial de la Autoridad de Energía Eléctrica. (Twitter/AEE)

AEE atiende público en sus oficinas comerciales mediante cita

Publicado por: Redaccion Voces del Sur en Noticias, Otras, Últimas noticias 24 días atrás 317 Visitas

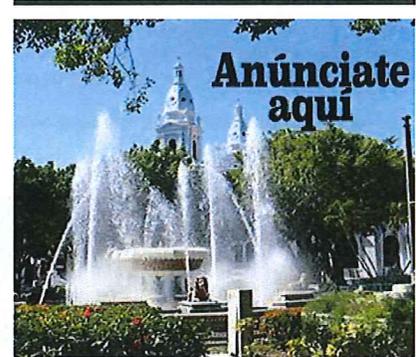
Redacción Voces del Sur

La Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) comenzó hoy a atender público en sus 21 oficinas comerciales en todo Puerto Rico mediante cita previa.



Las citas se pueden sacar a través de la sección Mi Cita en la página web de la corporación pública, aeepr.com. También puede acceder a aee.turnospr.com o llamar a servicio al cliente al 787-521-3434.

Los clientes podrán elegir la fecha y la hora en que desea visitar la oficina.



Hoy en el Sur: 12 de agost...

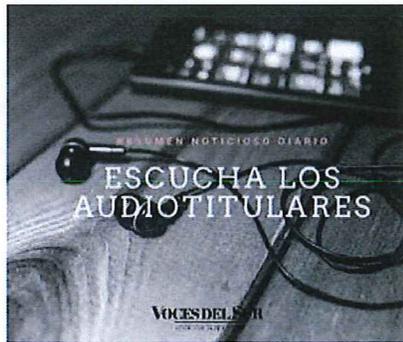


PRÓXIMOS EVENTOS

Feria Agrícola Nacional de Lajas
octubre 8 @ 9:00 am - octubre 12 @ 10:00 pm

Ver todos los Eventos



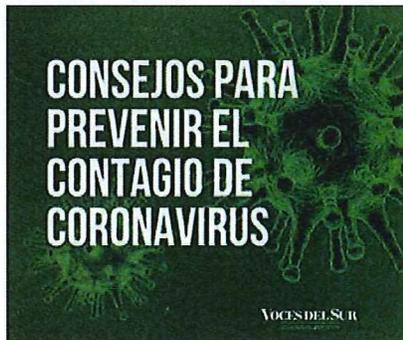


El sistema envía las confirmaciones, los recordatorios o las cancelaciones a través de correo electrónico y mensaje de texto.

Los trámites que se atenderán son: solicitudes de nuevos servicios (residenciales y comerciales), planes de pago, facturación de clientes de generación distribuida (medición neta), solicitudes de beneficios y créditos por equipos para preservar la vida (Ley 152), reclamación de daños en equipos, reembolso de crédito de cuentas finales y recogido de certificaciones de peritos electricistas.

Las oficinas comerciales de la AEE estuvieron cerradas varios meses debido a la pandemia de COVID-19.

Publicado: 20 de julio de 2020



Like 32

Etiqueta: AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA CORONAVIRUS



Anterior: Es ley la transferencia de viviendas repositadas a damnificados por terremotos en el Sur

Siguiente: Mujer resulta lesionada en incendio ocurrido en una casa en Ponce

VOCES DEL SUR

Quiénes somos
Contáctanos

VENTAS

Oferta publicitaria
Carpeta de prensa

NUESTRAS MARCAS

Nexo Comunicaciones
Audiotitulares de Voces del Sur
Podcast La Penúltima

https://www.elvocero.com/gobierno/oficinas-comerciales-de-la-ae-offerer-n-servicios-por-cita/article_c51d43b6-c9e5-11ea-a2b2-b796be60531f.html

SPOTLIGHT

Oficinas comerciales de la AEE ofrecerán servicios por cita

A partir de mañana

InterNewsService

19/07/2020



Josian E. Bruno Gomez / EL VOCERO

La Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) determinó que los clientes que necesiten hacer algún trámite referente a su servicio o facturación, deben hacer una cita previa mediante la plataforma aeepr.com sección Mi Cita, en aee.turnospr.com, o llamando al centro telefónico de servicio al cliente al 787-521-3434.

Las oficinas comerciales de la AEE han permanecido cerradas debido a la pandemia de coronavirus. Una vez el gobierno de Puerto Rico ha progresado en el proceso de reapertura, se identificó el mecanismo adecuado para que los clientes, mediante una cita, puedan visitar las oficinas comerciales y llevar a cabo los trámites relacionados con su cuenta, observando las medidas de seguridad y prevención.



GOBIERNO MUNICIPAL AUTÓNOMO DE TRUJILLO ALTO
 Programa de ayuda integral para residentes de Trujillo Alto con diagnóstico positivo a COVID-19.



A partir de mañana, lunes, y mediante cita previa, se comenzará a recibir público en las 21 oficinas comerciales de servicio al cliente que haya obtenido una reserva mediante la plataforma.

Las citas se podrán obtener entrando a aee.turnospr.com donde, además de escoger el día y la hora en que visitará la oficina comercial de la AEE, se podrá identificar el servicio que desea obtener, entre ellos:



-Solicitudes de nuevos servicios (residenciales y comerciales).

-Planes de pago.



- Facturación clientes generación distribuida (medición neta).
- Solicitudes de beneficios (créditos equipos para preservar la vida).

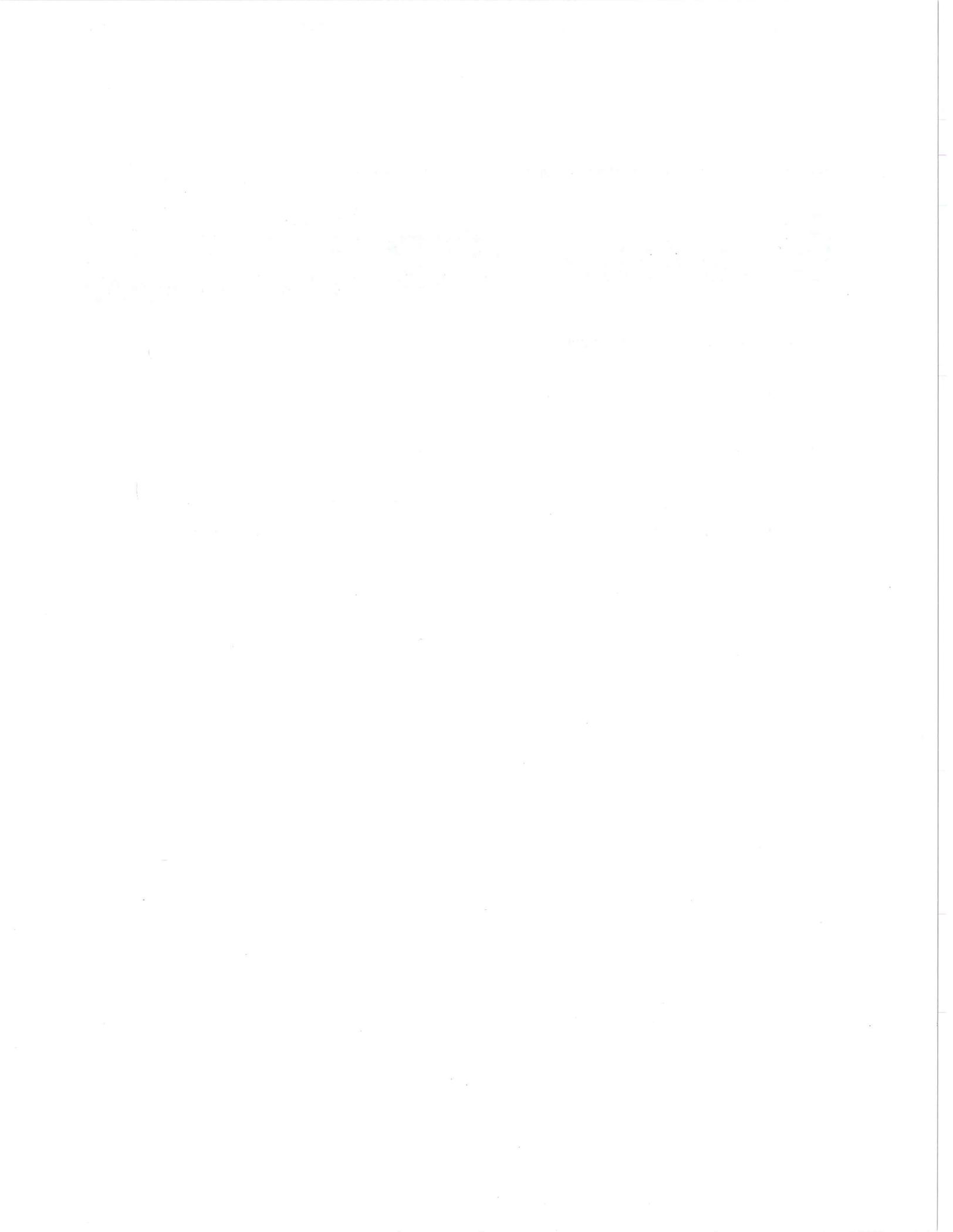


- Reclamación por daños en los equipos.
- Reembolso de crédito para cuentas finales.
- Peritos electricistas y recogido de certificaciones eléctricas.

Como parte del proceso de notificaciones, el sistema emite las confirmaciones, recordatorios y/o cancelaciones a través de correo electrónico y mensaje de texto. Tanto en el texto como en el correo electrónico se permite ver el mapa de la locación del servicio.

InterNewsService

CLICK ANALYTICS





[PORTADA](#) [PUERTO RICO](#) [USA HISPANOS](#) [ÚLTIMA HORA](#) [EEUU](#) [MUNDO](#) [FOTOGALERIA](#) [VÍD](#)

[EDICIONES](#) [CONTACTO](#)

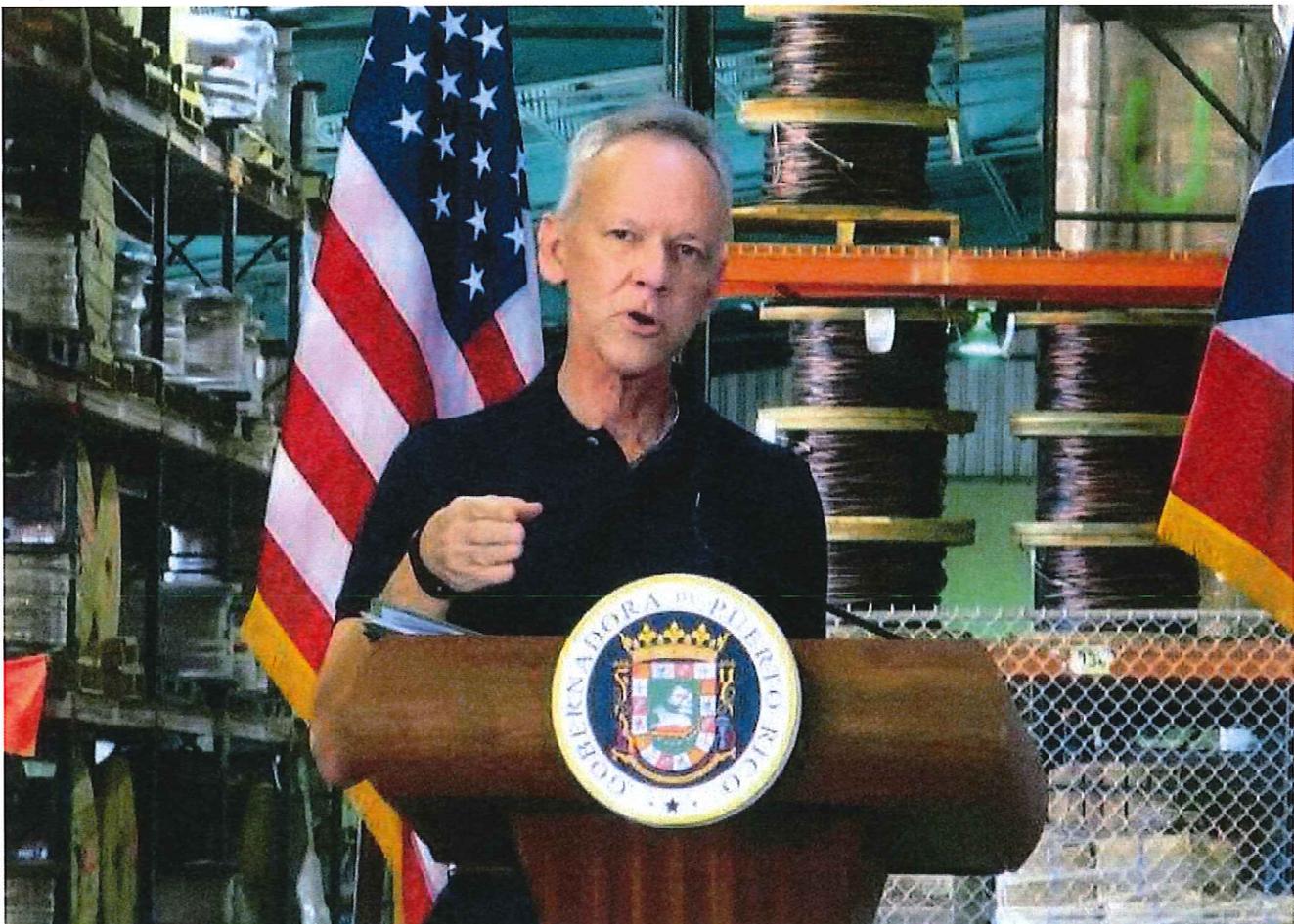
[PUERTO RICO](#)

[VOLVER A "PUERTO RICO"](#)

Oficinas comerciales de la AEE ofrecerán servicios por cita tras cierre

San Juan, 19 jul (EFE News).- Los clientes de la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) que necesiten hacer algún trámite referente a su servicio o facturación, ya pueden hacer una cita mediante la plataforma aeepr.com sección Mi Cita, en aee.turnospr.com, debido a que las oficinas comerciales de la AEE han permanecido cerradas debido a la pandemia del COVID

19 DE JULIO DE 2020 16:04 0 Compartir



El director ejecutivo de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, José Ortiz, habla durante una rueda de prensa para la presentación de los planes de trabajo y medidas de contingencia para afrontar nueva temporada de huracanes. EFE/Jorge Muñiz/Archivo

San Juan, 19 jul (EFE News).- Los clientes de la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) que necesiten hacer algún trámite referente a su servicio o facturación, ya pueden hacer una cita mediante la plataforma aeepr.com sección Mi Cita, en aee.turnospr.com, debido a que las oficinas comerciales de la AEE han permanecido cerradas debido a la pandemia del COVID

Una vez el Gobierno de Puerto Rico ha progresado en el proceso de reapertura, se identificó un mecanismo adecuado para que los clientes, mediante una cita, puedan visitar las oficinas comerciales y llevar a cabo los trámites relacionados con su cuenta, observando las medidas de seguridad y prevención, que eviten un contagio con la enfermedad.

Es por ello, que a partir de mañana lunes, 20 de julio, y mediante cita previa, se comenzará a recibir público en las 21 oficinas comerciales de servicio al cliente que haya obtenido una cita mediante esta plataforma.

Las citas se podrán obtener entrando a aee.turnospr.com donde, además de escoger el día y hora en que visitará la oficina comercial de la AEE, se podrá identificar el servicio que desea obtener, entre ellos, solicitudes de nuevos servicios (residenciales y comerciales), planes de pago, facturación clientes generación distribuida (medición neta), solicitudes de beneficios Créditos equipos para preservar la vida (Ley 152), reclamación daños equipos, reembolso cuentas finales y peritos Electricistas - recogido de certificaciones eléctricas.

El módulo de citas permitirá que el cliente pueda reservar una cita, permite solicitar las fechas y horas más convenientes para él, dentro de la disponibilidad de la oficina.

Como parte del proceso de notificaciones, el sistema emite las confirmaciones, recordatorios y/o cancelaciones a través de correo electrónico y mensaje de texto.

Tanto en el texto como en el correo electrónico le permite ver el mapa de la localización del servicio.

 **FACEBOOK**

 **TWITTER**

INSTAGRAM

Comentarios (0)

Añadir comentario

Autor:

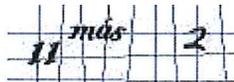
Título:

Texto:

500 caracteres disponibles

Para evitar spam, por favor resuelva este simple problema matematico e ingrese el resultado (pinche en la imagen para recargarla).

Resultado:



Normas de comentarios

Enviar

www.elexpresso.com no se hace responsable de las ideas expresadas por los autores de los comentarios y se reserva el derecho a eliminar aquellos contenidos que:

- resulten ofensivos y/o discriminatorios
- que tengan como fin promover el boicot contra personas, productos empresas o instituciones
- que atenten contra el derecho a la intimidad, al honor y/o a la propia imagen o nombre
- aquellos que busquen fines comerciales y/o publicitarios

HISTÓRICO DE NOTICIAS



EXLEGISLADOR FAS ALZAMORA PROPONE CAMBIOS EN ELECCIONES POR LÍO EN...

San Juan, 13 ago (EFE News).- El expresidente del Senado (2001-2004 Antonio J. Fas Alzamora propuso este jueves "un proceso híbrido" de votación para las...

13 DE AGOSTO DE 2020

o COMPARTIR



PUERTO RICO REPORTA ONCE MUERTOS ADICIONALES POR CORONAVIRUS

San Juan, 13 ago (EFE News).- El informe difundido este jueves por el Departamento de Salud de Puerto Rico reportó once muertes por COVID-19; mientras, se...

13 DE AGOSTO DE 2020

o COMPARTIR



BHATIA Y PIERLUISI ANIMAN A SUS SEGUIDORES A VO EN PROCESO DEL DOMINGO

San Juan, 12 ago (EFE News).- Los precandidatos a la gobernación por el PF Eduardo Bhatia, y por el Pedro Pierluisi, dos de los cinco que acudieron al...

13 DE AGOSTO DE 2020

o COMPARTIR



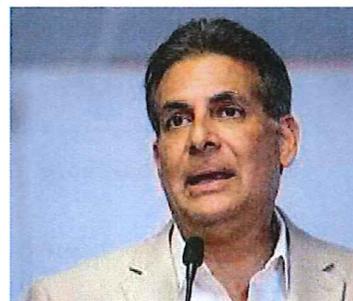
EL TRIBUNAL SUPREMO DE PUEBLO RICO DECIDE QUE PRIMARIAS SIGAN

San Juan, 12 ago (EFE News).- El Tribunal Supremo de Puerto Rico decidió el miércoles que las primarias de los dos principales partidos de la isla en 59.

13 DE AGOSTO DE 2020



COMPARTIR



EL FBI DETIENE AL SÉPTIMO ACUSADO DEL CASO DE LA EXSECRETARIA JUALIA...

San Juan, 12 ago (EFE News).- El Negociado de Investigaciones Federales (FBI, en inglés) arrestó este miércoles al séptimo acusado en el caso de la...

12 DE AGOSTO DE 2020



COMPARTIR

DESPLAZAN A NELSON DEL VALLE

Las inusitadas primarias del domingo 9 produjeron resultados sorprendidos en muchos precintos, incluyendo la derrota del actual representante a la Cámara,...

13 DE AGOSTO DE 2020



COMPARTIR



NO CONFÍA EN LA ESTRUCTURA DEL PPD

En una inusitada afirmación tras la debacle primarista del domingo pasado, el senador y precandidato a la gobernación por el Partido Popular Democrático...

13 DE AGOSTO DE 2020



COMPARTIR



RECLAMAN RESPETO A SUS VOTOS

Grupo de ciudadanos de pueblos alzan su voz.

13 DE AGOSTO DE 2020



COMPARTIR

SELLOS Y COMPROBANTES A LA MANO

A través de la aplicación de su teléfono móvil Colecturía Digital Móvil, se podrá adquirir todos los sellos y comprobantes que dispensan las Colecturías del...

13 DE AGOSTO DE 2020



COMPARTIR



MANNY MANUEL ENTRA A SU SEGUNDA FASE DE PROCESO DESINTOXICACIÓN DEL ALCOHOL

San Juan, 12 ago (EFE News).- El cantante puertorriqueño Manny Manuel anunció este miércoles que ingresó a una nueva institución médica tras culminar la...

12 DE AGOSTO DE 2020



COMPARTIR



TRABAJOS DRAGADO DEL PUERTO SILA MARÍA CALDERÓN COMENZARÁ EN PRÓXIMOS DÍAS

San Juan, 12 ago (EFE News).- La Administración Municipal de Mayagüez a través de la Oficina de Desarrollo Urbano dio a conocer que el Proyecto del...

12 DE AGOSTO DE 2020



COMPARTIR



NUEVA LEY IMPONDRÁ RESTRICCIONES PARA LA EMISIÓN DE DEUDA EN EL FUTURO

San Juan, 12 ago (EFE News).- La gobernadora de Puerto Rico, Wanda Vázquez, firmó este miércoles el proyecto del Senado 1447, medida de administración que...

12 DE AGOSTO DE 2020



COMPARTIR



PROGRAMAN PARA 2 DE OCTUBRE CIERRE DE GIRA DE JORGE DREXLER EN PUERTO...

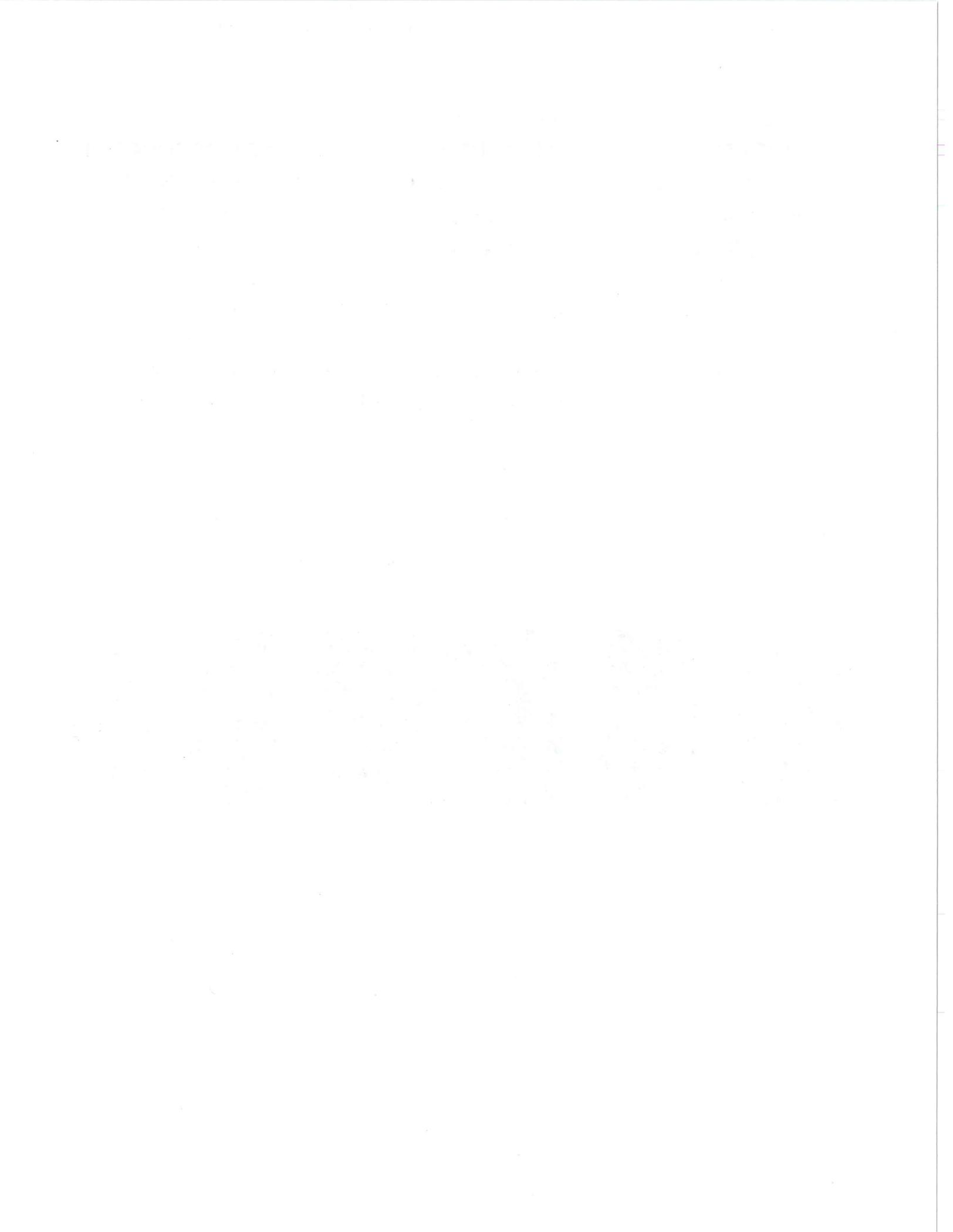
San Juan, 12 ago (EFE News).- El cierre de la gira "Silente" que tenía programado el cantautor uruguayo Jorge Drexler el 21 de marzo pasado en Puerto...

12 DE AGOSTO DE 2020



COMPARTIR





You are not allowed to print preview this page, Thank you

https://www.elvocero.com/gobierno/oficinas-comerciales-de-la-aee-ofrecer-n-servicios-por-cita/article_c51d43b6-c9e5-11ea-a2b2-b796be60531f.html

SPOTLIGHT

Oficinas comerciales de la AEE ofrecerán servicios por cita

A partir de mañana

InterNewsService

19/07/2020



Josian E. Bruno Gomez / EL VOCERO

La Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) determinó que los clientes que necesiten hacer algún trámite referente a su servicio o facturación, deben hacer una cita previa mediante la plataforma aeepr.com sección Mi Cita, en aee.turnospr.com, o llamando al centro telefónico de servicio al cliente al 787-521-3434.

Las oficinas comerciales de la AEE han permanecido cerradas debido a la pandemia de coronavirus. Una vez el gobierno de Puerto Rico ha progresado en el proceso de reapertura, se identificó el mecanismo adecuado para que los clientes, mediante una cita, puedan visitar las oficinas comerciales y llevar a cabo los trámites relacionados con su cuenta, observando las medidas de seguridad y prevención.

Respuesta

Covid-19

GOBIERNO MUNICIPAL AUTÓNOMO DE TRUJILLO ALTO
Programa de ayuda integral para residentes de Trujillo Alto con diagnóstico positivo a COVID-19.

 (787) 760-4440

Autorizado por la Oficina del Comodoro Electoral OCE-SA-2020-01

A partir de mañana, lunes, y mediante cita previa, se comenzará a recibir público en las 21 oficinas comerciales de servicio al cliente que haya obtenido una reserva mediante la plataforma.

Las citas se podrán obtener entrando a aee.turnospr.com donde, además de escoger el día y la hora en que visitará la oficina comercial de la AEE, se podrá identificar el servicio que desea obtener, entre ellos:



- Solicitudes de nuevos servicios (residenciales y comerciales).
- Planes de pago.
- Facturación clientes generación distribuida (medición neta).
- Solicitudes de beneficios (créditos equipos para preservar la vida).



- Reclamación por daños en los equipos.
- Reembolso de crédito para cuentas finales.
- Peritos electricistas y recogido de certificaciones eléctricas.

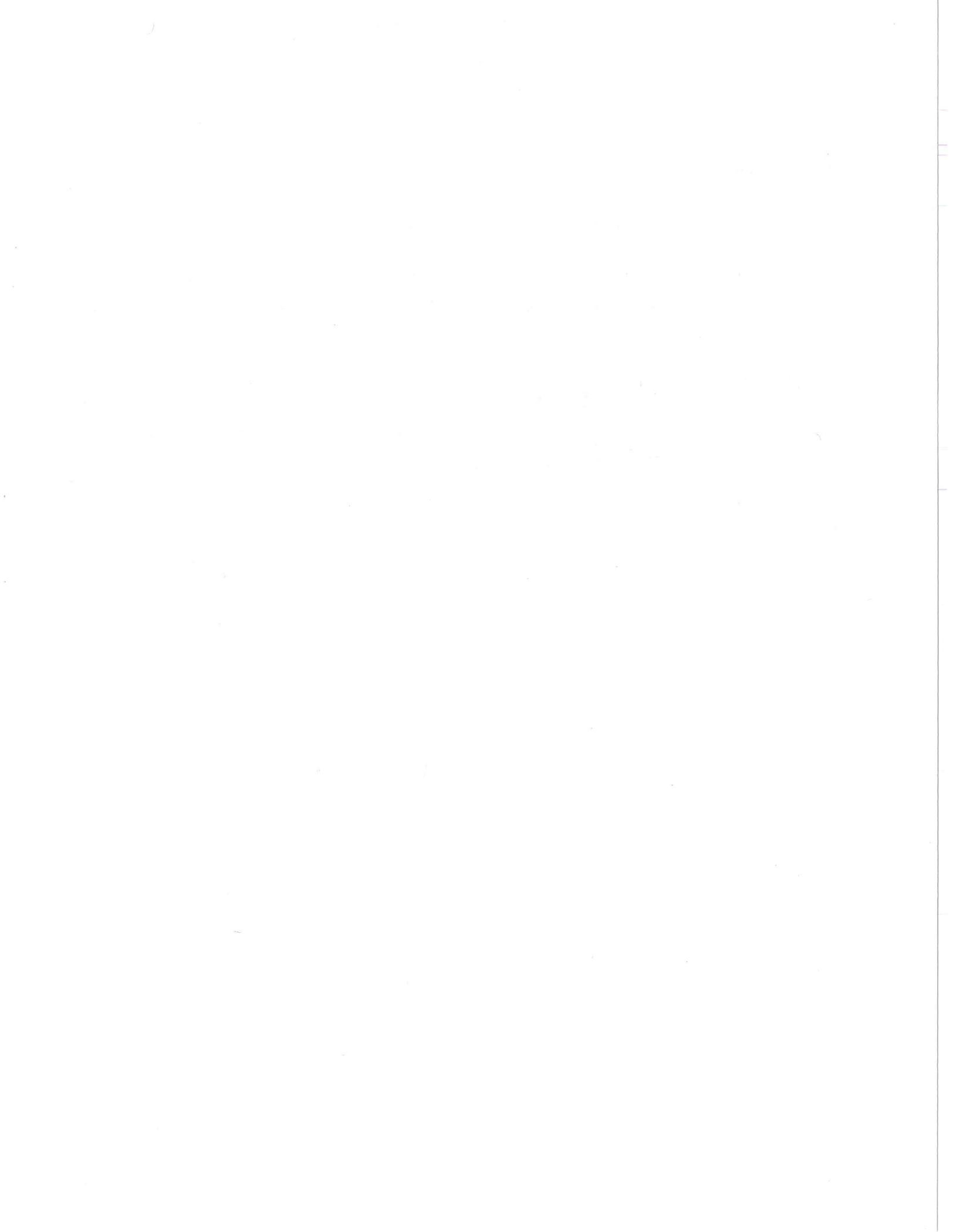
Como parte del proceso de notificaciones, el sistema emite las confirmaciones, recordatorios y/o cancelaciones a través de correo electrónico y mensaje de texto. Tanto en el texto como en el correo electrónico se permite ver el mapa de la locación del servicio.

“El Vocero y nada más que El Vocero.”

Decir la **Verdad**, es decir el Vocero.

InterNewsService

CLICK ANALYTICS





Mapa Interactivo Tu Tiempo Accede wapa.tv/huracanes | wapa.tv/tiempo | [@noticentrowapa](https://www.facebook.com/noticentrowapa) por Facebook **Ver más** (<https://www.wapa.tv/huracanes>)



LOCALES (/NOTICIAS/LOCALES)

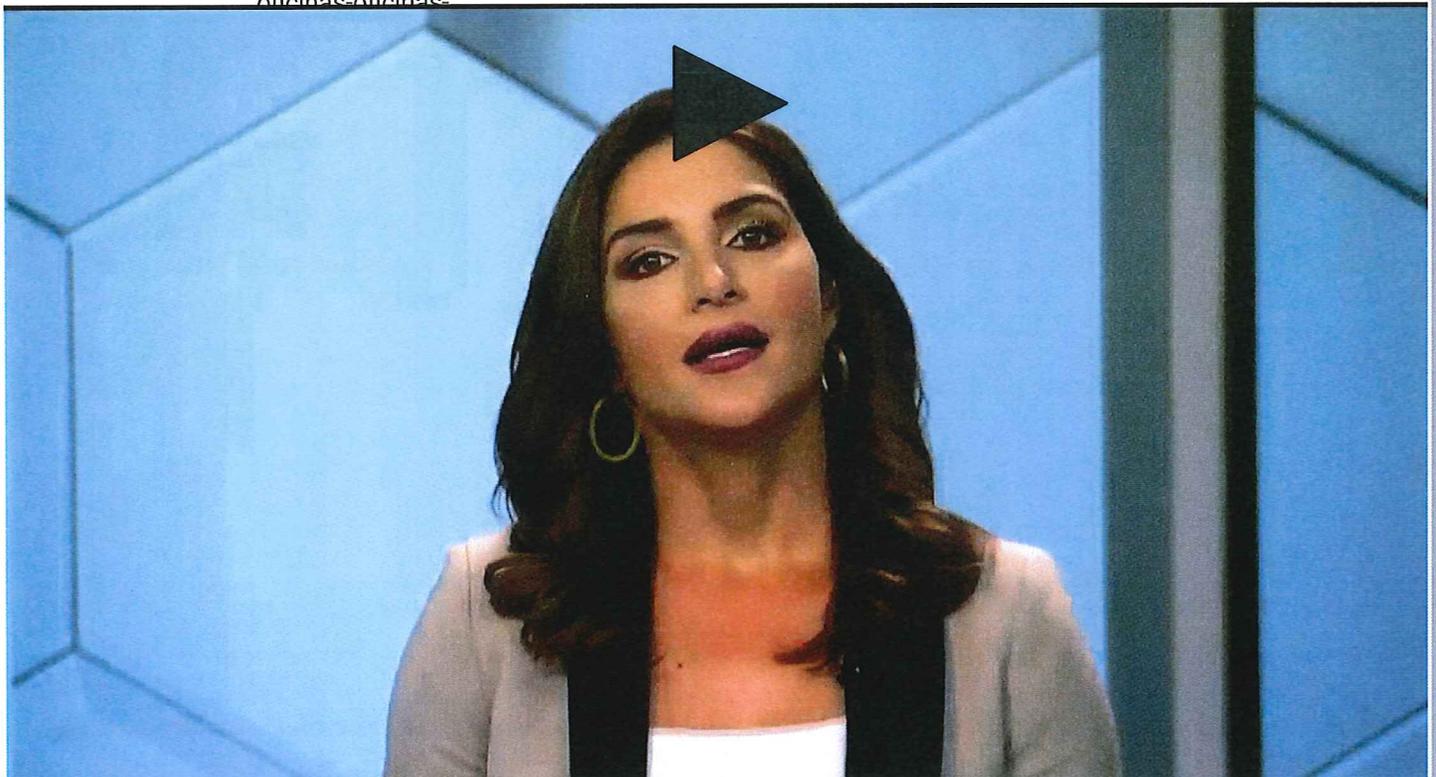
Comienzan citas en oficinas de Acueductos y AEE

Hay ciudadanos que expresaron inconformidad porque no tienen acceso al internet para hacer las citas.

Por: **Maricarmen Ortiz** - hace 24 días



(what: (sms&end?
text=ht, bodywpa/wa/wa/noticias/locales/comienzan-
citas- citas-
en- en-
oficinas-oficinas-



1000
1000
1000
1000

[https://www.wapa.tv/noticias/locales/comienzan-citas-en-oficinas-de-acueductos-y-
aee_20131122482256.html?jwsourc=cl](https://www.wapa.tv/noticias/locales/comienzan-citas-en-oficinas-de-acueductos-y-
aee_20131122482256.html?jwsourc=cl)

166.1 Procedimiento de Querellas para el Personal Gerencial en el Servicio de Carrera

Este Procedimiento se promulgó según lo dispuesto en el Artículo 15, Apelaciones, del Reglamento de Personal para Empleados de Carrera No Unionados, del 21 de julio de 1992. Éste tiene el propósito de proveer un mecanismo mediante el cual los empleados de carrera no unionados puedan tramitar la solución de sus quejas y facilitar la obtención y análisis de los hechos relevantes en una querella, para llegar a la pronta y justa solución de la misma, según las normas y procedimientos de la Autoridad.

Cualquier empleado de carrera no cubierto por un convenio colectivo que alegue una violación a sus derechos bajo la reglamentación de personal y las normas administrativas vigentes, tiene derecho a presentar una querella, de acuerdo con los distintos niveles de ajuste y términos para apelar establecidos en el Procedimiento.

El Oficial Examinador que designa la Autoridad tiene jurisdicción para entender en toda apelación, sobre la interpretación del Reglamento de Personal y el Principio de Mérito, excepto en los casos relacionados con medidas disciplinarias y cesantías bajo el Artículo 208, Código Político (empleado inhabilitado para el servicio público).

166.2 Querellas de Uniones contra Empleados Gerenciales

En los casos en que cualquier unión se querelle de la actuación de algún empleado gerencial, dentro de los diferentes términos establecidos, el Jefe de la División de Relaciones Laborales,

de encontrar causa justificada, designa a un funcionario para realizar una investigación de la querella. El Oficial de la División de Relaciones Laborales rinde un informe de la investigación con sus recomendaciones al Jefe de la División de Relaciones Laborales dentro de los 45 días laborables siguientes a la fecha, de haber sido designado.

El Jefe de la División de Relaciones Laborales evalúa el informe de investigación, en un término de 20 días laborables, a partir de la fecha de recibo del informe y determina si procede o no formular cargos al empleado gerencial querellado y le notifica a la Unión querellante. Copia del informe se envía al supervisor inmediato del empleado investigado para que proceda con las recomendaciones señaladas por el Jefe de la División de Relaciones Laborales.

167 Reglas de Conducta Aplicables a los Empleados de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico

Es imprescindible que todos los empleados obedezcan las reglas de conducta para asegurar una ordenada y eficaz prestación de nuestro servicio al pueblo de Puerto Rico.

Las normas de disciplina que la Autoridad aplique por la infracción a las reglas de conducta tienen el propósito de corregir situaciones perjudiciales al eficaz funcionamiento de la misma, de proteger al empleado, al público o a la propiedad de la Autoridad y no se aplican con la intención de imponer un castigo.

**Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica
Capítulo 100 – Personal**

**NORMAS DE DISCIPLINA APLICABLES A LOS EMPLEADOS DE LA
AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

<i>Reglas de Conducta</i>	<i>Suspensión Licencia por Accidente en el Trabajo</i>	<i>Amonestación Formal</i>	<i>Suspensión 40 Horas Laborables</i>	<i>Suspensión 80 Horas Laborables</i>	<i>Separación Definitiva</i>
1. Tardanzas repetidas, ociosidad, falta de interés o negligencia en el desempeño de los deberes del empleo, no están permitidos.		Primera, Segunda y Tercera Vez			Cuarta Vez
2. Comprar o vender en los recintos de la Autoridad sin permiso previo, no está permitido.		Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez	Cuarta Vez
3. Ausentarse del trabajo durante la jornada sin permiso previo, no está permitido.		Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez	Cuarta Vez
4. Dejar de notificar una ausencia al supervisor como lo disponen las reglas sobre ausencias, no está permitido.		Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez	Cuarta Vez
5. Faltar a las Reglas de Seguridad estipuladas por la Autoridad para cada trabajo, no está permitido. Si el supervisor solicitase del empleado la ejecución de un trabajo que envuelva riesgos de accidentes sin haberse provisto las medidas de precaución y de seguridad necesarias, el empleado podrá apelar ante el supervisor superior la orden recibida, para que provean las medidas adecuadas de seguridad, pero si el supervisor superior las considera adecuadas, el empleado no deberá negarse a realizar el trabajo.		Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez	Cuarta Vez
Se deja sin efecto la Regla de Conducta 5; efectivo el 03/24/16.					
6. Fijar avisos y circular hojas sueltas sin autorización previa, no está permitido.		Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez	Cuarta Vez
7. Dejar de informar sobre lesiones sufridas en el trabajo o no obedecer las instrucciones del médico o la enfermera, no está permitido.		Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez	Cuarta Vez
8. Dejar de registrar cada empleado la asistencia diaria sin notificar a su supervisor, inmediatamente, las horas de entrada y salida del trabajo, no está permitido.		Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez	Cuarta Vez
9. El negocio de préstamos de dinero, no está permitido.		Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez	Cuarta Vez

Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica
Capítulo 100 – Personal

<i>Reglas de Conducta</i>	<i>Suspensión Licencia por Accidente en el Trabajo</i>	<i>Amonestación Formal</i>	<i>Suspensión 40 Horas Laborables</i>	<i>Suspensión 80 Horas Laborables</i>	<i>Separación Definitiva</i>
10. Participar en actos o campañas políticas en horas laborables, no está permitido.				Primera Vez	Segunda Vez
11. Conducta desordenada, juegos de manos, etc., en horas laborables o en los recintos de la Autoridad, no está permitido.		Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez	Cuarta Vez
12. Lenguaje o actos amenazantes, indecentes y obscenos, no están permitidos.			Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez
13. Falta de atención o negligencia en la consideración de las solicitudes del público, no está permitido.			Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez
14. Dormirse en el trabajo, no está permitido.			Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez
15. Disponer de la propiedad de la Autoridad sin autorización expresa, ya fuere cambiándola de sitio, dejándola abandonada, trasladándola o llevándola fuera de los recintos de la Autoridad, no está permitido.			Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez
16. Negarse a cumplir órdenes para ejecutar trabajos de urgencia fuera de las horas regulares, a menos que se expusieren razones válidas, no está permitido.			Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez
17. Apropiación ilegal, mal uso o manejo indebido e intencional de la propiedad, equipo, materiales, fondos, bienes, beneficios o servicios de la Autoridad, sus clientes, contratistas o empleados, no está permitido.					Primera Vez
18. Insubordinación, no está permitido.				Primera Vez	Segunda Vez
19. Registrar, reflejar o figurar para otro empleado en los registros de tiempo y asistencia las horas de entrada y salida del trabajo, no está permitido.				Primera Vez	Segunda Vez
20. Introducir bebidas embriagantes al trabajo o presentarse bajo la influencia de bebidas embriagantes o narcóticos o usarlos en los recintos de la Autoridad o en el trabajo, no está permitido.				Primera Vez	Segunda Vez
21. No informar sobre cualquier enfermedad, impedimento físico o defecto conocido del empleado que pueda poner en peligro la salud o seguridad de los demás compañeros de trabajo, no está permitido.				Primera Vez	Segunda Vez

**Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica
Capítulo 100 – Personal**

<i>Reglas de Conducta</i>	<i>Suspensión Licencia por Accidente en el Trabajo</i>	<i>Amonestación Formal</i>	<i>Suspensión 40 Horas Laborables</i>	<i>Suspensión 80 Horas Laborables</i>	<i>Separación Definitiva</i>
22. Destruir, estropear o abusar voluntariamente de la propiedad, equipos o materiales de la Autoridad, los clientes, empleados o contratistas o conspirar en la comisión de tales actos, no está permitido.					Primera Vez
23. Divulgar información o datos confidenciales de la Autoridad, no está permitido.				Primera Vez	Segunda Vez
24. Falsificación o alteración maliciosa de documentos de la Autoridad, no está permitido.					Primera Vez
25. Peleas o intentos de agresión, no están permitidos.					Primera Vez
26. Cometer fraude o apropiación ilegal contra la Autoridad, los clientes, empleados o contratistas, no está permitido.					Primera Vez
27. Entorpecer, limitar, disminuir, interrumpir voluntariamente o intentar disminuir o interrumpir el funcionamiento normal, las labores, la producción o los servicios de la Autoridad, de sus subsidiarias o contratistas, no está permitido.					Primera Vez
28. Solicitar o aceptar sobornos o gratificaciones, no está permitido.					Primera Vez
29. Ocultar o tergiversar los hechos o hacer declaraciones falsas, no está permitido.					Primera Vez
30. Abandonar el empleo, no está permitido. Las solicitudes de vacaciones sin paga deberán enviarse con dos semanas de anticipación. Las renunciaciones se harán por escrito con no menos de dos semanas de anticipación.					Primera Vez
31. Abandono de sus deberes durante horas laborables por empleados de quienes se depende para el servicio al público, o que tienen a cargo la custodia o funcionamiento de propiedad o equipo de la Autoridad, sin haber obtenido anticipadamente autorización para ello, no está permitido.					Primera Vez
32. Introducir o portar armas blancas o de fuego o manejo de explosivos en los recintos de la Autoridad o en el trabajo a menos que esté expresamente autorizado para					Primera Vez

**Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica
Capítulo 100 – Personal**

<i>Reglas de Conducta</i>	<i>Suspensión Licencia por Accidente en el Trabajo</i>	<i>Amonestación Formal</i>	<i>Suspensión 40 Horas Laborables</i>	<i>Suspensión 80 Horas Laborables</i>	<i>Separación Definitiva</i>
ello en relación con el trabajo, no está permitido.					
33. Pretextar engañosamente un accidente o enfermedad ocupacional con el propósito de hacer uso de la Licencia por Accidente del Trabajo o mientras se disfruta de esta Licencia, realizar actividades remuneradas o trabajos remunerados o realizar trabajos para otra persona natural o jurídica, no está permitido.					Primera Vez
34. Hacer mal uso de la Licencia por Accidente del Trabajo consistente en realizar actividades o trabajos contraindicados por el Fondo del Seguro del Estado o actividades o trabajos que afecten negativamente la recuperación del trabajador y en consecuencia dilaten su regreso al trabajo, no está permitido.					Primera Vez
<i>Reglas de Conducta</i>	<i>Someterse al Programa de Rehabilitación</i>	<i>Suspensión 37½ Horas Laborables</i>	<i>Suspensión 75 Horas Laborables</i>	<i>Separación Definitiva</i>	
35. Negativa a someterse a la Prueba de Detección de Sustancias Controladas.			Primera Vez	Segunda Vez	
36. Dar positivo a la Prueba de Detección de Sustancias Controladas.	Primera Vez		Segunda Vez	(Reincidente) Tercera Vez	
37. Negativa a participar en un programa de tratamiento y rehabilitación de sustancias controladas.				Primera Vez	
38. Abandono o incumplimiento del programa de tratamiento y rehabilitación de sustancias controladas.			Primera Vez	Segunda Vez	
39. Introducción, posesión o venta de sustancias controladas en los recintos de la Autoridad o en el trabajo, no está permitido.				Primera Vez	

**Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica
Capítulo 100 – Personal**

<i>Reglas de Conducta</i>	<i>Amonestación Formal</i>	<i>Suspensión 40 Horas Laborables</i>	<i>Suspensión 80 Horas Laborables</i>	<i>Separación Definitiva</i>
40. Favores sexuales – Solicitar u ofrecer explícita o implícitamente favores sexuales, no está permitido.			Primera Vez	Segunda Vez
41. Conducta o acto de naturaleza sexual que envuelva contacto físico en la que medie el uso de la fuerza o amenaza de fuerza, tales como: violación, tentativa de violación, asalto o asecho sexual, no está permitido.				Primera Vez
42. Contacto físico o sugestivo no deseado en cualquier parte del cuerpo, tales como: agarrar, buscar a tientas, besar, apretar, acariciar, rozar, tocar, dar palmadas, pellizcar, dar masaje o manosear, abrazar, impedir o bloquear el paso, no está permitido.			Primera Vez	Segunda Vez

<i>Reglas de Conducta</i>	<i>Amonestación Formal</i>	<i>Suspensión 40 Horas Laborables</i>	<i>Suspensión 80 Horas Laborables</i>	<i>Separación Definitiva</i>
43. Verbal – Hacer comentarios sobre atributos físicos o utilizar epítetos, chistes o preguntas de índole sexual, difundir rumores, insinuaciones o hacer comentarios acerca de la vida social o sexual de alguna persona, no está permitido. Visual – Realizar actos no verbales, tales como: gestos sexuales sugestivos, reproducir o difundir imágenes o texto de naturaleza sexual utilizando cualquier medio de comunicación que incluye, pero no se limita, al uso de herramientas de multimedia a través de la red cibernética o por cualquier medio electrónico, no está permitido.			Primera Vez	Segunda Vez
44. Ambiente de trabajo – Promover un ambiente de trabajo sexualmente ofensivo, amenazante o intimidante, según descrito en los renglones 40 al 43, no está permitido.	Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez	Cuarta Vez
45. Represalias – Tomar acción contra algún empleado que presente una querrela de hostigamiento sexual, participe de alguna investigación relacionada, o que se oponga a acciones discriminatorias relacionadas, no está permitido.			Primera Vez	Segunda Vez

**Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica
Capítulo 100 – Personal**

<i>Reglas de Conducta</i>	<i>Amonestación Formal</i>	<i>Suspensión 40 Horas Laborables</i>	<i>Suspensión 80 Horas Laborables</i>	<i>Separación Definitiva</i>
46. Falta de acción correctiva por parte del supervisor -- Negligencia por parte del supervisor para tomar medidas correctivas contra las conductas señaladas en los renglones 40 al 45, presenciadas o notificadas por alguna de las partes afectadas, no está permitido.		Primera Vez	Segunda Vez	Tercera Vez
47. Entorpecer, limitar, restringir, obstruir, obstaculizar o afectar voluntariamente la libre entrada y salida a las instalaciones de la Autoridad, sus dependencias y sus subsidiarias o el libre acceso a sus equipos o componentes de infraestructura, no está permitido.				Primera Vez

<i>Reglas de Conducta</i>	<i>Amonestación Formal</i>	<i>Suspensión 40 Horas Laborables</i>	<i>Suspensión 80 Horas Laborables</i>	<i>Separación Definitiva</i>
48. Cometer actos de sabotaje contra las instalaciones de la Autoridad, su infraestructura, sus dependencias o las de sus subsidiarias o contratistas, no está permitido.				Primera Vez
49. Utilizar el personal de la Autoridad para funciones no relacionadas con ésta, no está permitido.				Primera Vez
50. No utilizar el equipo de protección personal en aquellas tareas en las cuales se requiera, no está permitido.			Primera Vez	Segunda Vez
51. No cumplir los procedimientos de seguridad que requiere cada tarea, no está permitido.			Primera Vez	Segunda Vez
52. Causar un accidente laboral por no utilizar el equipo de seguridad requerido para realizar las tareas, no está permitido.			Primera Vez	Segunda Vez
53. Personal supervisor que a sabiendas permita realizar trabajos sin el correspondiente equipo u obviar los procedimientos y reglamentos dispuestos para realizar los trabajos, no está permitido.			Primera Vez	Segunda Vez
54. Ocasionar daños graves o fatales a la integridad física de otra persona o a sí mismo(a), por no cumplir los procedimientos o reglas de seguridad que requiere cada tarea, no está permitido.				Primera Vez

**Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica
Capítulo 100 – Personal**

<i>Reglas de Conducta</i>	<i>Amonestación Formal</i>	<i>Suspensión 40 Horas Laborables</i>	<i>Suspensión 80 Horas Laborables</i>	<i>Separación Definitiva</i>
55. Permitir que un compañero de brigada o grupo de trabajo realice labores sin el correspondiente equipo de seguridad u obvie los procedimientos y reglamentos dispuestos para realizar los trabajos, no está permitido.			Primera Vez	Segunda Vez
56. Permitir que un compañero de brigada o grupo de trabajo realice labores sin el correspondiente equipo de seguridad u obvie los procedimientos y reglamentos dispuestos para realizar los trabajos y esto ocasione daños graves o fatales a la integridad física de otra persona, no está permitido.				Primera Vez

Gobierno de Puerto Rico
Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico



**REGLAMENTO DEL PERSONAL GERENCIAL
EN EL SERVICIO DE CARRERA**

Septiembre 2012

“Guías Efectivas: una Empresa Competitiva”

“Somos un patrono con igualdad de oportunidades en el empleo y no discriminamos por razón de raza, color, sexo, edad, origen social o nacional, condición social, afiliación política, ideas políticas o religiosas; por ser víctima o ser percibida(o) como víctima de violencia doméstica, agresión sexual o acoso; por impedimento físico, mental o ambos, por condición de veterano(a) o por información genética.”

REGLAMENTO DEL PERSONAL GERENCIAL
EN EL SERVICIO DE CARRERA

TABLA DE CONTENIDO

Sección	Página
I. INTRODUCCIÓN.....	1
A. Base Legal	1
B. Denominación	1
II. DEFINICIONES	2
A. Áreas Esenciales al Principio de Mérito	2
B. Ascenso	2
C. Autoridad.....	2
D. Cesantía	2
E. Descenso	2
F. Descripción de Puestos.....	2
G. Destitución	2
H. Director Ejecutivo	3
I. Elegible	3
J. Empleado de Carrera.....	3
K. Empleado Regular	3
L. Empleado Regular Condicional	3
M. Empleado Temporero	3
N. Estructura Salarial.....	3
O. Examen.....	3
P. Jubilación	3
Q. Lista de Candidatos Capacitados.....	3
R. Manual Administrativo	4
S. Normas de Selección	4
T. Perfil de Clase.....	4
U. Período Probatorio	4
V. Procedimiento de Querellas	4
W. Procedimiento Disciplinario	4
X. Puestos.....	4

Y.	Puestos Similares	4
Z.	Reasignación	4
AA.	Reclasificación	4
BB.	Reglamento.....	5
CC.	Renuncia.....	5
DD.	Traslado.....	5
III.	APLICABILIDAD	5
IV.	COMPOSICIÓN DEL SERVICIO NO UNIONADO.....	5
V.	PLAN DE CLASIFICACIÓN.....	6
VI.	NORMAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.....	9
VII.	CAMBIOS EN NOMBRAMIENTOS	19
VIII.	RETENCIÓN EN EL EMPLEO.....	20
IX.	ABSTENCIÓN SOBRE TRANSACCIONES DE PERSONAL	24
X.	REINSTALACIÓN Y CAMBIO DE CATEGORÍA.....	25
XI.	ADIESTRAMIENTO.....	28
XII.	PROHIBICIONES	29
XIII.	APELACIONES	30
XIV.	CLÁUSULA DE SALVEDAD.....	30
XV.	DISCREPANCIAS	30
XVI.	DEROGACIÓN.....	30
XVII.	APROBACIÓN.....	30

Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico

REGLAMENTO DEL PERSONAL GERENCIAL EN EL SERVICIO DE CARRERA

SECCIÓN I: INTRODUCCIÓN

A. Base Legal

Sirven de base a la promulgación de este Reglamento:

1. La Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, Ley Núm. 83 del 2 de mayo de 1941, según enmendada, faculta a la Autoridad para crear normas conducentes a un plan general compatible con la misión de la Autoridad, la administración de sus recursos y el servicio que presta. Este plan será análogo al de los empleados del Gobierno Estatal, existente al amparo de la Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público, en lo concerniente a clasificación de puestos, reclutamiento y selección, ascensos, traslados, descensos, adiestramientos y retención.
2. Este Reglamento se promulga conforme con la Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Ley Núm. 184-2004, según enmendada, que exige que las corporaciones públicas adopten un reglamento de personal que incorpore el Principio de Mérito a la administración de los recursos humanos.

B. Denominación

Este Reglamento se conocerá como Reglamento del Personal Gerencial en el Servicio de Carrera.

SECCIÓN II: DEFINICIONES

- A. Áreas Esenciales al Principio de Mérito-Aquellas áreas de la administración de personal en el sector público que tienen que ver con la clasificación de puestos, reclutamiento y selección, ascensos, traslados, descensos, adiestramiento y retención.
- B. Ascenso-Cambio de un empleado regular de un puesto en una clase a un puesto en otra clase asignado a una escala superior o salario básico del nivel superior para la cual reúne los requisitos. Éste puede darse mediante adjudicación de puesto o por reclasificación.
- C. Autoridad-Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico.
- D. Cesantía-La separación de empleo, sin que se entienda como destitución, por razón de la eliminación de puestos por falta de fondos o de trabajo debido a la automatización, mecanización, reorganización, cese de actividades, establecimiento de nuevos sistemas o procedimientos, terminación parcial o total de proyectos o incapacidad física o mental del empleado.
- E. Descenso-Cambio de un empleado regular de su puesto en una clase a un puesto en otra clase asignado a otra escala de sueldo inferior para el cual reúna los requisitos. Éste puede darse mediante adjudicación de puesto o por reclasificación.
- F. Descripción de Puestos-Documento utilizado por la autoridad nominadora o su representante autorizado para recopilar y mantener información relacionada con los deberes, responsabilidades y otros aspectos descriptivos de los puestos. La descripción del puesto será de tal naturaleza, que oriente al empleado en relación con las funciones básicas que debe realizar. Esta información estará contenida en el Cuestionario de Clasificación.
- G. Destitución-Decisión mediante la cual el Director Ejecutivo decreta la separación definitiva de un empleado por violaciones a las Reglas de Conducta de la Autoridad o por cualquier otra causa expuesta en ley.

- H. Director Ejecutivo-Director Ejecutivo de la Autoridad de Energía Eléctrica.
- I. Elegible-Cualquier empleado o candidato a empleo, cuyo nombre figure en la Lista de Candidatos Capacitados o Registro de Elegibles, respectivamente.
- J. Empleado de Carrera-Empleado que ha ingresado al servicio público en cumplimiento cabal de lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y aplicable a los procesos de reclutamiento y selección del servicio de carrera al momento de su nombramiento.
- K. Empleado Regular-Nombramiento extendido a aquel empleado que aprueba el período probatorio del puesto que ocupa.
- L. Empleado Regular Condicional-Nombramiento otorgado a un empleado para desempeñar funciones en el servicio de carrera. El empleado con este nombramiento no tiene interés propietario sobre las funciones del puesto que realiza.
- M. Empleado Temporero-Se recluta para cubrir funciones gerenciales de carrera con nombramientos por términos fijos, cuando ello sea operacionalmente necesario y económicamente viable.
- N. Estructura Salarial-Esquema retributivo compuesto por las diferentes escalas que se utilizan en la asignación de los Perfiles de Clases del Plan de Clasificación.
- O. Examen-Prueba oral, escrita, física o de ejecución, suministrada al candidato a empleo o empleado con el fin de medir la capacidad, habilidad y aptitudes.
- P. Jubilación-Cese del servicio luego de cumplir con el tiempo requerido por el Reglamento del Sistema de Retiro de la Autoridad o por alguna incapacidad física o mental.
- Q. Lista de Candidatos Capacitados-Lista de **empleados** elegibles calificados por parte de la División de Personal que se envía al Director interesado en cubrir un puesto o a quien éste delegue.

- R. Manual Administrativo-Recopilación de normas que regulan aspectos administrativos de la Autoridad.
- S. Normas de Selección-Método que se utiliza para la selección del personal más capacitado de acuerdo con el Principio de Mérito.
- T. Perfil de Clase-Descripción global, general o genérica representativa de las actividades esenciales y responsabilidades de un conjunto de puestos. El Perfil abarca un grupo de puestos cuya naturaleza del trabajo, autoridad y responsabilidad son de tal modo semejantes que pueden ubicarse en el mismo nivel de sueldo y un mismo título. Se formaliza oficialmente mediante la firma del Director Ejecutivo.
- U. Período Probatorio-Término de tiempo durante el cual un empleado, al nombrarse en un puesto en el servicio de carrera, está en período de adiestramiento y prueba, sujeto a evaluaciones en el desempeño de sus deberes y funciones. Durante dicho período el empleado no adquiere derecho propietario sobre el puesto.
- V. Procedimiento de Querellas-Proceso mediante el cual se ventilan reclamaciones de empleados gerenciales en el servicio de carrera.
(Ver Procedimiento vigente)
- W. Procedimiento Disciplinario-Proceso mediante el cual, previa investigación, se le notifican al empleado las infracciones incurridas por él a las Reglas de Conducta de la Autoridad. Mediante este Procedimiento, se le garantiza al empleado el debido proceso de ley.
- X. Puestos-Conjunto de deberes y responsabilidades asignadas o delegadas por la autoridad nominadora.
- Y. Puestos similares-Aquéllos que están dentro de un mismo Perfil de Clase.
- Z. Reasignación-Acción de valorar una clase que se había valorado previamente, a un nivel superior o inferior, sin alterar sustancialmente la naturaleza de la misma.
- AA. Reclasificación-Acción de clasificar un puesto que se había clasificado previamente.

- BB. Reglamento-Reglamento del Personal Gerencial en el Servicio de Carrera.
- CC. Renuncia-Separación del empleo por razones voluntarias.
- DD. Traslado-Es el cambio de un empleado de un puesto a otro en la misma clase o a un puesto de otra clase con funciones o salario básico de nivel similar o del mismo puesto que se transfiera a otro lugar.

SECCIÓN III: APLICABILIDAD

Las disposiciones de este Reglamento aplican a los empleados gerenciales en el servicio de carrera.

SECCIÓN IV: COMPOSICIÓN DEL SERVICIO NO UNIONADO

En la Autoridad, la composición del servicio no unionado consiste de dos categorías:

- A. Empleados gerenciales en el servicio de carrera:
 - 1. Los empleados gerenciales en el servicio de carrera son aquéllos cuyas funciones profesionales, especializadas, técnicas, semitécnicas y administrativas son separables de la función formativa o propia de las funciones del servicio de confianza.
 - 2. Las funciones están subordinadas a las pautas de la política pública y normas programáticas que se formulan y prescriben en el servicio de confianza.
 - 3. Los empleados en el servicio de carrera pueden tener discreción delegada para establecer sistemas y métodos operacionales.
 - 4. Los empleados pueden tener facultad incidental para hacer recomendaciones de acuerdo con las pautas y normas.
 - 5. Esta categoría incluye los empleados confidenciales que son aquéllos que, aunque ocupan puestos en el servicio de carrera, realizan funciones que por su propia naturaleza inciden o participan significativamente en la formulación o implantación de política pública o que realizan funciones directa o indirectamente concernientes a las relaciones obrero-patronales que conllevan real o potencialmente conflicto de interés y están excluidos de las unidades apropiadas.

6. Circunstancias como las ideas políticas, posiciones filosóficas del empleado de carrera, su relación especial o de confianza personal con sus supervisores no se consideran como criterios de evaluación en cuanto a la eficiencia en el desempeño de sus funciones.
7. Los cambios políticos que puedan registrarse en la dirección del Gobierno no les afectan.

B. Empleados Gerenciales en el Servicio de Confianza

Para los empleados de confianza, véase el Reglamento del Personal Gerencial en el Servicio de Confianza.

SECCIÓN V: PLAN DE CLASIFICACIÓN

La Autoridad mantiene una estructura racional de funciones que propende a la mayor uniformidad posible y sirve de base para las acciones de personal. La División de Personal es responsable de administrar, mantener y actualizar el Plan de Clasificación. Dicho Plan permite, en todo momento, la identificación de las funciones necesarias para el cumplimiento de la encomienda estatutaria de la Autoridad y se rige por las siguientes normas:

A. Descripción de Puestos

1. Se mantendrán controles adecuados para evitar la introducción de cambios o enmiendas innecesarias en el proceso de revisión en cuanto a deberes y responsabilidades o grado de autoridad y supervisión.
2. La descripción del puesto se considera formalizada oficialmente cuando es aprobada por el supervisor inmediato, el Jefe de la División correspondiente y el Jefe de la División de Personal y es notificada al empleado incumbente. El empleado firma el documento en el espacio provisto como evidencia de su notificación.
3. Al cubrirse un puesto regular vacante, se le entrega una copia formalizada de la descripción del puesto al nuevo empleado incumbente, otra la retiene y conserva el supervisor, y el original firmado se conserva en la División de Personal.

4. Ante cualquier enmienda que, por necesidad, se le realice a alguna descripción de puesto durante el proceso de revisión, o por cualquier otra razón válida, dicha descripción se considera formalizada oficialmente mediante notificación al empleado incumbente. El empleado firma el documento en el espacio provisto como evidencia de su notificación.
 5. La descripción de puesto estará en el Cuestionario de Clasificación, el cual se utilizará para atender todo tipo de transacción que incluya los deberes de un puesto.
- B. Clase-Grupo que reúne los puestos que son iguales o sustancialmente similares en cuanto a sus características; es decir, a la naturaleza y complejidad de sus deberes y al grado de responsabilidad y autoridad asignado. A cada Clase se le asigna un título oficial alusivo a dichas características y se describen en un documento llamado Perfil de Clase. Los puestos así agrupados constituyen el Plan de Clasificación.
- C. Perfil de Clase-Descripción global, general o genérica representativa de las actividades esenciales y responsabilidades de un conjunto de puestos. El Perfil abarca un grupo de puestos cuya naturaleza de trabajo, autoridad y responsabilidad son de tal modo semejantes que pueden ubicarse en el mismo nivel de sueldo y bajo un mismo título. El Perfil de Clase es descriptivo y no restrictivo. Los términos utilizados en la redacción del Perfil son para propósitos ilustrativos y no pretenden excluir actividades, deberes y responsabilidades que, aunque no se mencionan, son de naturaleza similar a las descritas. Se formaliza oficialmente mediante la firma del Director Ejecutivo.

- D. Reclasificación de Puestos-Se justifica reclasificar un puesto cuando esté presente cualesquiera de las siguientes situaciones:
1. Clasificación Original Errónea
En esta situación no existe cambio significativo en las funciones del puesto, pero se obtiene información adicional que permite corregir una apreciación inicial equivocada.
 2. Modificación del Plan de Clasificación
En esta situación no existen necesariamente cambios significativos en las descripciones de los puestos, pero en el proceso de mantener al día el Plan de Clasificación mediante la consolidación, segregación, alteración, creación y eliminación de clases surge la necesidad de cambiar la clasificación de algunos puestos.
 3. Cambio Sustancial en Deberes, Responsabilidades o Autoridad
Es un cambio deliberado y sustancial en la naturaleza o el nivel de responsabilidad del puesto, que lo hace subir o bajar de la jerarquía o lo ubica en una clase distinta al mismo nivel de ejecución.
 4. Evolución del Puesto
Es un cambio que tiene lugar con el transcurso del tiempo en el nivel de ejecución de los deberes, autoridad y responsabilidades asignados al puesto que ocasiona una transformación del puesto original, luego de cumplir con todos los requisitos, destrezas y competencias establecidos.
- E. Cambio de Deberes-Se pueden efectuar cambios en los deberes y requisitos de los puestos por necesidad o conveniencia de los programas de la Autoridad. Ningún cambio tendrá motivación arbitraria ni propósitos disciplinarios. La División de Personal evaluará el valor relativo del puesto, conforme con los cambios efectuados.
- F. Revisión de Clasificación-Cuando el empleado no esté de acuerdo con la clasificación otorgada a su puesto, tendrá derecho a solicitar una revisión según el Procedimiento de Querellas.

SECCIÓN VI: NORMAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Para asegurar el reclutamiento de los candidatos idóneos y mejor calificados disponibles, la selección de personal se lleva a cabo mediante normas de reclutamiento y selección justas, equitativas y uniformes basadas en el Principio de Mérito y cónsonas con las disposiciones de leyes aplicables. Estas normas establecen los requisitos para el reclutamiento y selección de personal y toman como base los Perfiles de Clase, licencias, exámenes, competencias y otros requisitos *bona fide*, para que estén directamente relacionados con las funciones de los puestos. Las normas de reclutamiento y selección las aprueba el Director de Recursos Humanos y Asuntos Laborales.

A. Ingreso a la Autoridad

El candidato que interese ingresar al servicio público debe cumplir con las siguientes condiciones generales:

1. Ser ciudadano americano o extranjero legalmente autorizado a trabajar, conforme con la legislación aplicable.
2. Estar física y mentalmente capacitado para desempeñar las funciones esenciales del puesto.
3. Cumplir con las disposiciones aplicables de la Ley de Contribución sobre Ingresos, según enmendada, sobre la radicación de la planilla de contribución sobre ingresos los cuatro (4) años previos a la solicitud.
4. No haber incurrido en conducta deshonrosa.
5. No haber sido convicto por delito grave o por cualquier delito que implique depravación moral.
6. No ser adicto al uso de sustancias controladas o bebidas alcohólicas.
7. No haber sido destituido del servicio público ni convicto por los delitos graves o menos graves enumerados en la Sección 6.8 (3) de la Ley Núm. 184-2004, según sea enmendada, en la jurisdicción del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, en la jurisdicción federal o en cualesquiera de los estados de los Estados Unidos de América.

8. No haber incurrido en uso indebido de energía eléctrica según se define en el Reglamento de Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica de la Autoridad vigente.

Las condiciones establecidas en los renglones del 4 al 7 no aplican si el candidato está habilitado para ocupar puestos en el servicio público.

B. Presentación y Procesamiento de Solicitudes

1. La Autoridad cubrirá sus necesidades de reclutamiento mediante la publicación de Avisos de Convocatorias Externas. Una vez la Autoridad notifica el Aviso de Convocatoria, toda persona interesada en obtener empleo tendrá que presentar los documentos indicados en dicho Aviso.
2. La División de Personal evalúa los documentos presentados para determinar cuáles son los candidatos idóneos para el puesto y los cita para el examen o exámenes que correspondan, además de solicitarles cualquier otro documento necesario para corroborar la información del resumé.
3. Los documentos sometidos para el Aviso de Convocatoria o con la Solicitud de Empleo se pueden rechazar por las siguientes razones:
 - a. Ausencia de requisitos mínimos.
 - b. Conocimiento formal por parte de la División de Personal en cuanto a que el candidato:
 - 1) Cometió o intentó cometer engaño o fraude con respecto a la información sometida en la Solicitud de Empleo o durante la administración de cualquier examen.
 - 2) Cuando represente un riesgo para los intereses de la Autoridad.

De rechazarse una Solicitud de Empleo, cancelarse un examen o anularse la elegibilidad de un candidato, se le notifica a éste por escrito y en sobre sellado a su última dirección conocida.

4. En caso de que la Autoridad requiera de los servicios del candidato, se le entregará una Solicitud de Empleo. Con la misma, deberá incluir:
 - a. Original de la Certificación de Radicación de Planillas de Contribución sobre Ingresos.
 - b. Certificados o documentos necesarios para una evaluación sobre elegibilidad. En caso de candidatos extranjeros, éstos acreditarán, conforme con la ley, la legalidad de residencia en Puerto Rico.

Todo candidato tiene que cumplir con los requisitos antes indicados y presentar las evidencias antes del nombramiento en la Autoridad.

La entrega de una Solicitud de Empleo a un candidato no constituye una oferta de empleo.

C. Exámenes

1. De Competencia-Para que los candidatos a empleo y empleados puedan competir en igualdad de condiciones, cónsono con lo que exigen las áreas esenciales al Principio de Mérito, la selección de personal en la Autoridad conlleva, entre otros requisitos, un proceso de exámenes dirigidos a medir aspectos de capacidad, aptitudes y habilidades exigidos para cada clase dentro del Plan de Clasificación.
2. Los exámenes pueden consistir de pruebas escritas, orales, de ejecución, de evaluaciones de experiencia y preparación o una combinación de éstos.
 - a. En el caso de empleados interesados en algún puesto, los exámenes pueden consistir de las modalidades antes mencionadas, así como de evaluaciones del supervisor, del análisis del expediente corporativo de personal y del resultado de adiestramientos.
 - b. Toda persona que comparezca a examen debe identificarse y presentar los documentos originales que se le requieran con anterioridad a tomar el examen.

- c. En el proceso de calificación de los exámenes escritos, se mantiene protegida la identidad de los examinados.
 - d. Toda persona examinada debe obtener, por lo menos, la puntuación mínima que se establezca para aprobar cada examen. En el caso de los veteranos, cuando hayan obtenido la cantidad mínima para aprobar, se le suman diez (10) puntos o el 10%, lo que sea mayor, a la calificación obtenida del examen. Esto, según establece la Ley Núm. 203-2007, según enmendada, conocida como la Carta de Derechos del Veterano Puertorriqueño del Siglo XXI.
 - e. Las personas examinadas reciben notificación escrita sobre su calificación en el examen. De haberlo desaprobado, pueden solicitar la revisión de los resultados del mismo dentro de un período de treinta días a partir de la fecha en que se les notifique el resultado a su última dirección conocida. La solicitud de revisión se presentará por escrito a la División de Personal.
 - f. Al empleado que fracase en un examen, se le puede ofrecer la oportunidad de repetirlo conforme con los siguientes períodos de espera:
 - 1) entre la primera y segunda oportunidades-un mes
 - 2) entre la segunda y tercera oportunidades-tres meses
 - 3) oportunidades adicionales, cada seis meses.
 - g. Los exámenes que aprueben los candidatos a empleo tendrán vigencia de un (1) año. La oportunidad de que se repita un examen estará sujeta a las necesidades de la Autoridad.
3. La Autoridad puede someter a los empleados y candidatos seleccionados para empleo a los exámenes médicos que determine necesarios. Estos exámenes tienen como propósito asegurar el reclutamiento de personal apto para desempeñar adecuadamente los

deberes del puesto de que se trate, sin que ponga en peligro la seguridad de otros empleados y la Autoridad.

4. A los candidatos a empleo se les administran exámenes para la detección de sustancias controladas, otros alucinógenos no controlados y niveles de alcohol. La negativa de éstos a someterse a dichas pruebas o un resultado positivo en las mismas, así certificado por el laboratorio en cuestión, es causa suficiente para denegar el empleo. Los que den positivo en una prueba para la detección de sustancias controladas no tienen oportunidades de empleo adicionales hasta pasados tres (3) años, contados a partir de la fecha de los resultados de las pruebas.
 5. Aquellos empleados que soliciten puestos sensitivos, según definidos en la Ley y el Procedimiento para la Aplicación del Programa de Pruebas para Detección de Sustancias Controladas en Empleados de la Autoridad de Energía Eléctrica, están sujetos a la administración de pruebas para la detección de sustancias controladas.
- D. Registro de Elegibles-Los nombres de los candidatos que cumplan con los requisitos de un puesto publicado en Aviso de Convocatoria Externa se clasifican en este Registro de Elegibles. La División de Personal prepara un Registro de Elegibles por cada Aviso de Convocatoria.
- E. Nombramiento-Cada candidato reclutado en la Autoridad debe prestar el Juramento de Fidelidad y Toma de Posesión exigido por la Ley Núm. 14 del 24 de julio de 1952, que enmendó el Artículo 186 del Código Político de 1902, antes de asumir las funciones del puesto. Esto, también, será requisito siempre que se le extienda un nombramiento al empleado en un puesto con funciones o deberes específicos, distintos a los que realizaba en el puesto anterior, incluyendo los casos de reinstalación, cambios de categoría, ascensos, traslados y descensos.

Tipos de Nombramiento:

1. Nombramiento Temporero
 - a. Los empleados gerenciales que realizan funciones gerenciales con nombramiento por términos fijos.
 - b. Se recluta personal para cubrir funciones gerenciales de carrera con nombramientos por términos fijos, cuando ello sea operacionalmente necesario y económicamente viable, en situaciones, tales como:
 - 1) realizar trabajo adicional o acumulado,
 - 2) desempeñar funciones de puestos vacantes,
 - 3) sustituir empleados regulares que estén en el disfrute de alguna licencia.
 - c. El procedimiento y condiciones para el reclutamiento de personal para realizar funciones con nombramiento por términos fijos o determinados serán los que se establecen en el Manual Administrativo.
2. Nombramiento Regular Condicional-Nombramiento otorgado a un empleado para desempeñar funciones en el servicio de carrera. El empleado con este nombramiento no tiene interés propietario sobre las funciones del puesto que realiza. El nombramiento regular condicional se concede para otorgar los beneficios marginales que disfrutaban los empleados de carrera y para efectos de prioridad en casos de cesantía.

Para otorgar el nombramiento regular condicional, el empleado cumplirá con los siguientes requisitos de manera concurrente:

 - a. Haya renunciado a un nombramiento de carácter regular en una de las unidades apropiadas organizadas en la Autoridad con, por lo menos, cuatro (4) años de servicio satisfactorios en la empresa previos a la fecha de efectividad del mismo; haya desempeñado funciones con nombramiento temporero en el servicio de carrera

con evaluaciones de trabajo en los niveles esperados, superior o sobresaliente, por lo menos, por un (1) año consecutivo o haya sido empleado de confianza, según la Sección X, A, 6 de este Reglamento.

- b. Cumpla con todos los requisitos de la clase, en la cual será reclutado.

Este nombramiento se prolongará hasta que se le adjudique al empleado un puesto en propiedad.

3. Nombramiento Probatorio

- a. En todos los casos en que se adjudique un puesto en el servicio de carrera, el empleado desempeñará activamente sus funciones por un período de prueba. Este período probatorio abarcará un ciclo completo de las funciones del puesto, y no será menor de tres (3) meses ni mayor de un año. Este período será adicional a cualquier otro período de prueba al que se haya sometido el empleado. El nombramiento probatorio permite al supervisor orientar y evaluar periódicamente al empleado para determinar su eficiencia, sus hábitos y actitudes y sus potenciales en el trabajo. Permite igualmente al empleado determinar si desea permanecer en dicho puesto.
- b. Las evaluaciones periódicas se discuten con el empleado, para que éste pueda conocer su desempeño durante el período probatorio.
- c. Este nombramiento puede terminarse durante el período probatorio o al final de éste, si, a juicio del supervisor, el empleado, luego de ser orientado, no se ajusta satisfactoriamente en su trabajo. Cuando ello proceda, se adjuntará la última evaluación a la notificación oficial, la cual debe entregársele al empleado con, no menos de, diez (10) días de antelación a la fecha de terminación del período probatorio.

- d. El nombramiento probatorio puede extenderse en circunstancias especiales cuando el empleado no demuestra un desempeño satisfactorio en el puesto durante el período probatorio original. El supervisor, con la aprobación del Jefe de la División de Personal, gestiona la extensión del mismo con, por lo menos, diez (10) días de antelación a la fecha de terminación de dicho nombramiento. Bajo ninguna circunstancia el período probatorio puede exceder de un año.
 - e. Si la persona nombrada desempeñaba satisfactoriamente los deberes del puesto mediante nombramiento regular condicional o en sustitución temporal, el período de servicios prestados mediante tales nombramientos puede acreditarse al probatorio.
 - f. Cualquier persona que fracase en su período probatorio, tiene derecho a apelar según el Procedimiento de Querellas.
- 4. Nombramiento en Adiestramiento-Nombramiento que se le extiende a un empleado sujeto a un período de adiestramiento. El período probatorio será equivalente al requerido por el adiestramiento.
 - 5. Nombramiento Regular-Nombramiento que se otorga a aquel empleado que aprueba su período probatorio.

El empleado que apruebe satisfactoriamente el período probatorio, pasa a ocupar el puesto con carácter regular. El supervisor del empleado notificará por escrito el resultado de la evaluación final, por lo menos, diez (10) días antes de su efectividad.
- F. Los puestos vacantes se cubren mediante un proceso de publicación, certificación y selección de candidatos.
 - 1. Proceso de Publicación y Certificación

Cuando sea necesario cubrir un puesto vacante, el Director concernido o en quien éste delegue, someterá a la División de Personal la Solicitud de Publicación de Puesto Vacante.

2. Publicación de Puestos de Carrera

- a. Los puestos de carrera vacantes o de nueva creación se publican en todas las dependencias de la Autoridad, simultáneamente, por un período de diez días laborables.
- b. El empleado interesado en los puestos publicados presenta la Solicitud de Puesto Publicado, dentro del período de publicación.
- c. Todo empleado gerencial que solicita un puesto tiene que cumplir con todos los requisitos del mismo a la fecha del vencimiento de la publicación. El empleado gerencial que aspire a cubrir un puesto publicado y no tenga aprobados los exámenes correspondientes puede solicitarlos con un mínimo de cinco (5) días laborables de anticipación a la fecha de vencimiento de la publicación. La División de Personal prepara una Lista de Candidatos Capacitados. No se incluyen en la Lista a los empleados que no hayan aprobado los exámenes requeridos al cierre de la publicación.

Se entrevistarán a todos los empleados que aparecen en la Lista de Candidatos Capacitados. De aparecer en la Lista algún empleado veterano, la selección debe recaer en el veterano, si luego de la entrevista y tomando en consideración la misma, éste queda en igualdad de condiciones que otro candidato, cumpliendo con los requisitos mínimos del puesto y reuniendo las mismas cualidades y competencias.

- d. La División de Personal tiene la facultad de cancelar la publicación de un puesto vacante.
- e. La adjudicación de todos los puestos de carrera corresponde al Jefe de la División de Personal. Una vez éste adjudique el puesto, el Director concernido o en quien éste delegue, notifica por escrito a los candidatos entrevistados a quienes no les

correspondió la adjudicación, sobre la determinación y su derecho de apelación, según el Procedimiento de Querellas.

- f. Los candidatos a empleo que estén en el Registro de Elegibles y que reúnan los requisitos del puesto publicado, pueden solicitar el mismo.
- g. El Director concernido o en quien éste delegue recomienda al mejor candidato, según el siguiente orden de prioridades:
 - 1) Empleados gerenciales regulares, gerenciales regulares condicionales y gerenciales temporeros.
 - 2) Otros empleados y los candidatos del Registro de Elegibles.

3. Publicación de Puestos de Carrera en Adiestramiento

Cuando la División de Personal determina que ninguno de los solicitantes de un puesto de carrera publicado reúne el requisito de experiencia, puede publicarlo en adiestramiento, previa consulta con el Director concernido, sin que tenga que mediar una nueva Solicitud de Publicación de Puesto Vacante.

4. Todo empleado o candidato a empleo que esté en el Registro de Elegibles interesado en solicitar puestos publicados, debe presentar su Solicitud dentro del término especificado.

En aquellos casos en que un empleado solicite un puesto publicado durante el último día del período de publicación del mismo y considere que dicha solicitud no va a llegar a tiempo a la División de Personal, entregará la Solicitud a su supervisor inmediato. El supervisor certifica con su nombre y firma en el original del formulario la fecha y hora en que lo recibe. El empleado es responsable de enviar el original a la División de Personal no más tarde de cinco (5) días laborables a partir de la fecha de vencimiento de la publicación.

En aquellos casos en que la Solicitud se envíe por el Correo Federal, la División de Personal acepta la fecha del matasellos del Correo como la fecha oficial.

SECCIÓN VII: CAMBIOS EN NOMBRAMIENTOS

A. Ascensos

Es el cambio de un empleado regular de su puesto en una clase a un puesto en otra clase asignado a una escala superior para el cual reúna los requisitos. Se efectúa en conformidad con los procedimientos establecidos en la Sección VI de este Reglamento.

B. Traslado

1. Se efectúa en interés exclusivo de la Autoridad por razón de reorganización, necesidades del servicio, cese de actividades aprobadas por el Director Ejecutivo o en el interés del empleado.
2. Las compensaciones que aplican a los empleados en casos de traslados en interés exclusivo de la Autoridad, se establecen en el Manual Administrativo de la Autoridad de Energía Eléctrica, Capítulo 300, Transportación y Viajes. Ningún empleado puede ser trasladado, como medida disciplinaria, ni antes ni después de celebrada la vista administrativa correspondiente, a menos que él lo consienta.
3. Todo traslado en interés exclusivo de la Autoridad debe notificarse al empleado con, por lo menos, una catorcena de antelación, a menos que medien circunstancias imprevistas o situaciones de emergencia que no lo permitan, en cuyo caso se hará saber lo antes posible.
4. Si el empleado objeta su traslado, puede apelar el mismo a través del Procedimiento de Querellas.
5. El empleado que sea trasladado tiene que cumplir con los requisitos del puesto al cual se le traslade.
6. Pueden dispensarse del requisito de experiencia y exámenes para ocupar un puesto a aquellos empleados que sean trasladados para evitar cesantías.
7. Cuando el traslado sea en interés exclusivo del empleado a un puesto en otra clase con funciones diferentes a las que éste desempeñaba, estará sujeto al período probatorio requerido para el nuevo puesto.

C. Descensos

1. El descenso de un empleado regular de su puesto en una clase a un puesto en otra clase asignado a una escala de sueldo inferior para el cual reúna los requisitos, se puede efectuar por cualesquiera de las siguientes razones:
 - a. Solicitud del propio empleado.
 - b. En los casos en que por incapacidad parcial dictaminada por el médico de la Autoridad proceda una relocalización.
 - c. Por motivos de reorganización o suspensión de actividades o por cualquier otra razón encaminada a mejorar los servicios de la Autoridad, aprobada por el Director Ejecutivo.
2. Todo descenso debe notificarse al empleado concernido con, por lo menos, una catorcena de antelación, a menos que medien circunstancias imprevistas o situaciones de emergencia que no lo permitan.
3. Los empleados objeto de descenso deben cumplir con los requisitos de los puestos a los cuales son descendidos.
4. En casos de objeción por parte del empleado sobre su descenso, éste puede apelar el mismo según se establece en el Procedimiento de Querellas.
5. Ningún empleado puede ser objeto de un descenso como medida disciplinaria, ni antes ni después de celebrada la vista correspondiente, a menos que él lo consienta.

SECCIÓN VIII: RETENCIÓN EN EL EMPLEO

Los empleados regulares en el servicio de carrera en la Autoridad conservan su estatus regular en el empleo siempre que satisfagan las exigencias de productividad, eficiencia, orden y disciplina establecidas y las disposiciones aplicables del Código Político, la Ley de Ética Gubernamental y cualquier otra disposición estatutaria aplicable.

A. Deberes y Obligaciones de los Empleados en el Servicio de Carrera

Los empleados en el servicio de carrera tienen los siguientes deberes y obligaciones:

1. Asistir al trabajo con regularidad y puntualidad, y cumplir la jornada de trabajo establecida.
2. Observar normas de comportamiento correcto, cortés y respetuoso en sus relaciones con sus supervisores, compañeros de trabajo y ciudadanos.
3. Realizar eficientemente y con diligencia las tareas y funciones asignadas a su puesto y otras compatibles con éstas que se le asignen.
4. Acatar aquellas órdenes e instrucciones de sus supervisores compatibles con la autoridad delegada en éstos y con las funciones y objetivos de la Autoridad.
5. Mantener la confidencialidad de aquellos asuntos relacionados con su trabajo, a menos que reciba un requerimiento o permiso de autoridad competente que así lo requiera. Nada de lo anterior menoscabará el derecho de los ciudadanos que tienen acceso a los documentos y otra información de carácter público.
6. Realizar tareas durante horas no laborables cuando la necesidad del servicio así lo exija y previa notificación correspondiente, con antelación razonable.
7. Vigilar, conservar y salvaguardar documentos, bienes e intereses públicos que estén bajo su custodia.
8. Cumplir con las disposiciones de este Reglamento y las reglas y órdenes dictadas en virtud del mismo.
9. Cumplir con las normas de conducta de ética y moral establecidas en la Ley Núm. 1-2012, conocida como Ley de Ética Gubernamental de Puerto Rico, y con sus reglamentos.

B. Terminación Disciplinaria o Destitución

La Autoridad puede destituir a cualquier empleado que, previa formulación de cargos según el Procedimiento Disciplinario vigente, incurra en la violación de alguna de las Reglas de Conducta que, por sí misma, combinada o en conjunto con previas violaciones, según establecido, conlleve tal medida.

Cualquier empleado objeto de formulación de cargos puede solicitar una vista administrativa conforme con el Procedimiento Disciplinario.

En todo caso de destitución, el empleado así afectado no puede reingresar a la Autoridad, a menos que sea habilitado por la Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos (OCALARH).

C. Cesantías

1. La Autoridad puede decretar la cesantía o separación de empleo, sin que se entienda como destitución, por razón de la eliminación de puestos por falta de fondos o de trabajo debido a la automatización, mecanización, reorganización, cese de actividades, establecimiento de nuevos sistemas o procedimientos, terminación parcial o total de proyectos.
2. El Director Ejecutivo someterá un Plan de Cesantías a la Junta de Gobierno para la consideración y aprobación de ésta, con el propósito de establecer los procedimientos y normas para decretar las mismas, cumpliendo con el Principio de Mérito que establece la Ley Núm. 184-2004, según enmendada.
3. En casos de cesantías de empleados regulares por cualesquiera de las razones antes mencionadas, la Junta de Gobierno podrá, mediante Resolución, conceder, a su exclusiva voluntad y discreción, cualquier otro beneficio adicional al que las leyes laborales disponen.

4. También pueden decretarse cesantías en los siguientes casos:
 - a. Cuando el empleado esté impedido de realizar su labor por incapacidad física o mental y que no ha podido ser objeto de un acomodo razonable o relocalización conforme con lo que exige la ley o no tiene derecho a una pensión por jubilación. De tener base razonable para creer que un empleado está incapacitado, la Autoridad puede requerirle que se someta a un examen médico. La negativa del empleado a someterse a un examen médico puede servir de base para una presunción de incapacidad. Esta acción se le notificará al empleado, advirtiéndole su derecho de apelación mediante el Procedimiento de Querellas.
 - b. Cuando una persona esté reportada a la Corporación del Fondo del Seguro del Estado y vence el término al cual tenía derecho a que se le retuviera su empleo.

D. Renuncias

Cualquier empleado que voluntariamente desee renunciar definitivamente a su empleo con la Autoridad, debe presentar su renuncia por escrito al Director Ejecutivo y enviar una copia al Jefe de la División de Personal con, no menos de, dos semanas de antelación a la efectividad de la misma.

1. Al momento de presentada su renuncia o antes de la efectividad de ésta, el supervisor debe solicitar al empleado el saldo de las deudas que tenga pendientes con la Autoridad, si alguna, y la devolución de toda aquella propiedad de la misma que tenga en su poder, que incluye la tarjeta de identificación y los uniformes.
2. La Autoridad puede rechazar la solicitud de renuncia al empleado con formulación de cargos, que esté bajo investigación disciplinaria o que durante el mencionado período de dos semanas se encuentra que hay razones para comenzar una investigación disciplinaria. En estos casos, se le notifica al empleado por escrito la razón para rechazar la solicitud de renuncia. La investigación se llevará a cabo en el término

más corto posible. En los demás casos, el supervisor del empleado es responsable de certificar, junto con la Solicitud de Acción de Personal de renuncia, que dicho empleado no tiene pendiente alguna investigación ni acción disciplinaria.

E. Jubilación

Es la separación definitiva del empleo a que se puede acoger un empleado por años de servicio acreditados por el Sistema de Retiro de la Autoridad, porque el empleado cumplió la edad reglamentaria de retiro, o por causa de alguna incapacidad física o mental total y permanente que impida el desempeño de los deberes del puesto. En los casos que el empleado solicite jubilación y esté pendiente un proceso disciplinario, este hecho se hará constar en la Acción de Personal. El supervisor del empleado es responsable de certificar, junto con la Solicitud de Acción de Personal de jubilación, que dicho empleado no tiene pendiente alguna investigación ni acción disciplinaria.

F. Empleado en el Fondo del Seguro del Estado

Se prohíbe reinstalar en su puesto a un empleado que esté en descanso bajo la jurisdicción de la Corporación del Fondo del Seguro del Estado hasta tanto sea dado de alta o que su caso sea NO RELACIONADO.

G. Reingreso

Se considera inelegible para reingresar en el servicio público en la Autoridad cualquier empleado que sea destituido por incurrir en conducta deshonrosa, ser adicto al uso de sustancias controladas o bebidas alcohólicas, convicto por delito grave, o por cualquier delito que implique depravación moral, o que sea destituido del servicio público, a menos que esté habilitado por la OCLARH.

SECCIÓN IX: ABSTENCIÓN SOBRE TRANSACCIONES DE PERSONAL

Con el propósito de asegurar la continuidad en la aplicación del Principio de Mérito durante períodos, pre y post, eleccionarios, la Autoridad se abstendrá de efectuar transacciones de personal que involucran áreas esenciales al Principio

de Mérito, tales como: nombramientos, ascensos, reclasificaciones, adiestramientos, descensos, traslados y cambios de categoría de empleados. Se exceptúan de la veda los cambios como resultado de la terminación del período probatorio y la imposición de medidas disciplinarias.

La abstención comprende los períodos de dos meses antes y dos meses después de la fecha en que el organismo administrativo correspondiente fije para la celebración de las Elecciones Generales en Puerto Rico.

A. El Director Ejecutivo notifica a los Directores, Jefes de División y supervisores durante cada año eleccionario, las fechas exactas dentro de las cuales estará delimitado el período de abstención.

B. Previa la aprobación del Director de la OICALARH, se pueden excluir de la abstención aquellas transacciones de personal que, por necesidades urgentes del servicio, sea necesario efectuar.

1. La solicitud para la exclusión debe presentarse ante el Director Ejecutivo de la Autoridad, acompañada de un memorando explicativo que indique:

- a. la necesidad urgente del servicio y el área o aspecto de las funciones afectadas.
- b. si la situación es una que surgió de imprevisto.
- c. la razón por la cual se requiere inmediata atención.

2. El Director Ejecutivo fundamentará su recomendación ante el Director de OICALARH. De aprobarse, la División de Personal procederá con los trámites correspondientes.

SECCIÓN X: REINSTALACIÓN Y CAMBIO DE CATEGORÍA

A. Si un empleado con estatus regular en el servicio de carrera pasa al servicio de confianza y posteriormente se separa del mismo, tiene derecho absoluto a la reinstalación en un puesto igual o similar al que ocupaba en el servicio de carrera al momento en que pasó al servicio de confianza. De no existir el puesto que ocupaba el empleado en el servicio de carrera, se reinstala en uno similar al último que ocupó en el servicio de carrera.

1. Aquellos puestos comprendidos dentro del servicio de confianza, que posteriormente se cambien de categoría al servicio de carrera, se considerarán puestos de carrera y los empleados que los ocupaban se considerarán empleados que están en el servicio de carrera a los fines de determinar la existencia de un derecho de reinstalación bajo las disposiciones de esta Sección.
2. Todo empleado con estatus regular de carrera, que resulte electo o se designe sustituto para ocupar un cargo público electivo en la rama ejecutiva o legislativa, tiene derecho absoluto a la reinstalación en un puesto igual o similar al último que ocupó en el servicio de carrera, disponiéndose que será acreedor a todos los beneficios en términos de clasificación y sueldo que se extendieron al puesto de carrera que ocupaba durante el término en que sirvió en el cargo público electivo. No tienen derecho a reinstalación aquéllos que hayan renunciado a su puesto debido a conducta ilegal o impropia que hubiesen conducido a la remoción o el residenciamiento.
3. La Autoridad reinstalará al empleado en la localidad de trabajo a la que estaba adscrita su última plaza dentro del servicio de carrera de la Autoridad o en un puesto similar al que ocupaba en la agencia de procedencia.
4. La reinstalación del empleado en el servicio de carrera se efectuará simultáneamente con la separación del puesto de confianza. Ésta no resultará onerosa o perjudicial en los beneficios y derechos adquiridos por el empleado de carrera. Los cambios que experimentó el puesto de carrera beneficiarán al empleado al realizarse la reinstalación, como si éste nunca se hubiese separado del mismo.
5. Si al momento de reinstalar al empleado de confianza en un puesto igual o similar en la misma localidad donde ocupaba su puesto de carrera no existe un puesto vacante, la Autoridad puede asignarle a

otro puesto igual o similar en la localidad más cercana, garantizándole todos los derechos que se mencionan bajo esta Sección.

6. Cuando un empleado regular de confianza que tenga más de dos años de servicio en la Autoridad, pero que no haya ocupado un puesto regular en el servicio de carrera y cese en su puesto de confianza, se le otorga un nombramiento regular condicional en un puesto para el cual reúna los requisitos.
- B. Cuando un empleado regular de una unidad apropiada pase directamente a ocupar un puesto de confianza y cese en el mismo, se le otorga un nombramiento gerencial condicional para el puesto que reúna los requisitos.
- C. Cambios de Categorías
1. El cambio de categoría de un puesto de carrera a un puesto de confianza se autoriza cuando el puesto esté vacante, a menos que, si está ocupado, su incumbente consienta expresamente por escrito; en cuyo caso debe certificar que conoce y comprende la naturaleza del puesto de confianza, particularmente en lo que concierne al criterio de libertad para nombramiento y remoción de empleados de confianza. En caso de que el empleado no consienta, debe reubicarse simultáneamente en un puesto en el servicio de carrera con igual sueldo y para el cual reúna los requisitos mínimos.
 2. Se autoriza el cambio de categoría de un puesto de confianza a un puesto de carrera cuando ocurra un cambio en las funciones o en la estructura organizativa de la agencia que así lo justifique, sólo si el puesto está vacante o, de no estar vacante, si el incumbente puede ocuparlo sujeto a las siguientes condiciones:
 - a. que reúna los requisitos establecidos de preparación académica y experiencia para el Perfil de Clase.
 - b. que haya ocupado el puesto por un período de tiempo no menor que el correspondiente al probatorio para el Perfil de Clase;

- c. que tenga aprobado el examen establecido para la clase, y
- d. que la autoridad nominadora certifique que sus servicios son satisfactorios.

Los cambios de categoría no pueden usarse como subterfugio para conceder beneficios de permanencia a empleados que no compitieron para un puesto de carrera.

3. Si un empleado de carrera que ocupa un puesto de confianza pasa a ocupar otro de confianza y por reorganización o cambio de funciones el puesto de confianza que este empleado ocupó se declara de carrera, éste tendrá derecho absoluto a la reinstalación en un puesto igual o similar al que él ocupaba como de confianza y que se cambió de categoría, siempre que cumpla con los requisitos del mismo.

SECCIÓN XI: ADIESTRAMIENTO

Con el propósito de alcanzar los niveles más altos de excelencia, eficiencia y productividad en el servicio a través de la motivación, el adiestramiento, la capacitación y el desarrollo del capital humano con que cuenta la Autoridad, se establece un plan cuyos objetivos se enumeran a continuación:

1. Desarrollar al máximo el potencial de talento y capacidad del personal.
2. Proveer al personal las oportunidades necesarias para el desarrollo de competencias gerenciales y técnicas orientadas al logro de las prioridades estratégicas y metas corporativas de la Autoridad.

La Autoridad ofrece a los empleados regulares la oportunidad de progresar académicamente mediante el Programa de Estudios Universitarios vigente. Los beneficiarios del Programa vienen obligados a prestar servicios a la empresa por tiempo igual al doble del tiempo de estudio, una vez terminados los mismos, a menos que se le exima de dicha obligación.

Todo beneficiario del Programa de Estudios que no cumpla con la obligación contraída, reembolsará la cantidad invertida, más los intereses de tipo legal desde el momento en que fueron desembolsados los fondos y será inelegible para empleo en la Autoridad por tiempo igual al triple del tiempo de estudios. La

política de adiestramiento, capacitación y desarrollo del capital humano y otros aspectos relacionados se encuentran descritos en el Manual Administrativo.

SECCIÓN XII: PROHIBICIONES

Además de la abstención sobre transacciones de personal y de las prohibiciones que expresan o imponen implícitamente las Normas de Disciplina de la Autoridad, existen otros aspectos prohibidos:

- A. Ocupaciones Fuera de Horas Laborables-Se prohíbe a los empleados dedicarse a trabajar fuera de horas laborables en actividades que estén en conflicto real o aparente con sus responsabilidades o intereses de la Autoridad.
- B. Actividades para Fines Político-Partidistas-Es ilegal que cualquier empleado de la Autoridad solicite contribución alguna para fines políticos en el sitio de trabajo o predios donde se efectúe cualquier actividad gubernamental. Tampoco el empleado puede utilizar su puesto oficial para fines político-partidistas o para otros fines no compatibles en el servicio público.
- C. Discrimen en el Empleo-Se prohíbe negar oportunidades de empleo, directa o indirectamente por cualesquiera de las razones establecidas por ley.
- D. Aceptar regalos, donativos o cualquier otra recompensa por la labor realizada como empleado público, a excepción de aquéllas autorizadas por ley.
- E. Realizar u omitir cualquier acción prohibida por la Ley Núm. 1-2012, conocida como Ley de Ética Gubernamental de Puerto Rico.
- F. Incurrir en prevaricación, soborno o conducta inmoral.
- G. Realizar acto alguno que impida la aplicación de este Reglamento y las reglas adoptadas en conformidad con el mismo.
- H. Dar, pagar, ofrecer, solicitar o aceptar directa o indirectamente dinero, servicios o cualquier otro valor a cambio de una elegibilidad, nombramiento, ascenso u otra acción de personal.
- I. Incurrir en conducta relacionada con delitos contra el erario, la fe y la función pública o que involucre fondos o propiedad pública.

- J. Observar conducta incorrecta o lesiva al buen nombre de la agencia o al Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- K. Los detalles de estas prohibiciones están contenidos en el Manual Administrativo.

SECCIÓN XIII: APELACIONES

Toda reclamación relacionada con cualquier acción de la Autoridad basada en este Reglamento que afecte a un empleado en el servicio de carrera, que excluye lo relacionado con el Procedimiento Disciplinario, se canaliza según lo dispuesto en el Procedimiento de Querellas.

SECCIÓN XIV: CLÁUSULA DE SALVEDAD

Si cualquier término o disposición de este Reglamento fuera declarado nulo, ilegal o inconstitucional por algún foro competente, tal declaración no afectará, ni menoscabará o invalidará las restantes partes del Reglamento.

SECCIÓN XV: DISCREPANCIAS

De existir discrepancias entre las disposiciones de este Reglamento y las del Manual Administrativo de la Autoridad, prevalecerán las del Reglamento.

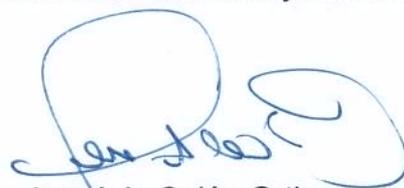
SECCIÓN XVI: DEROGACIÓN

El Director Ejecutivo es el único funcionario con facultad para derogar, enmendar o ampliar algún derecho u obligación contenido en este Reglamento, previa aprobación de la Junta de Gobierno.

Este Reglamento deroga el Reglamento del Personal Gerencial en el Servicio de Carrera de la Autoridad de Energía Eléctrica, aprobado el 17 de octubre de 2006.

SECCIÓN XVII: APROBACIÓN

La Junta de Gobierno aprobó el Reglamento del Personal Gerencial en el Servicio de Carrera mediante la Resolución Núm. 3933 del 29 de junio de 2012 y el mismo tiene vigencia inmediata.



Josué A. Colón Ortiz
Director Ejecutivo, Interino

Fecha: 5/ SEPT/2012