Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA CENTRAL DE ASESORAMIENTO LABORAL
Y DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
P.O. Box 8476
San Juan, Puerto Rico 00910-8476

18 de octubre de 2002

CARTA NORMATIVA ESPECIAL NÚM: 2 2002

Jefes de Administradores Individuales del Sistema de Personal,
Jefes de Agencias Excluidas de la Ley de Personal del Servicio Público

Lcda. Emmalind García García
Administradora

PROGRAMA DE HORARIO EXTENDIDO DE SERVICIOS CONFORME A LA LEY NÚM. 15 DE 11 DE ABRIL DE 2001, SEGÚN ENMENDADA

I. INTRODUCCIÓN

La Ley Núm. 15 de 11 de abril de 2001, la cual estableció de modo experimental el Programa de Horario Extendido de Servicios, fue enmendada por la Ley Núm. 123 de 8 de agosto de 2002, y por el Boletín Administrativo Núm. OE-2002-59 de 30 de septiembre de 2002. La enmienda flexibiliza las normas del Programa para viabilizar su ampliación sin necesidad de acudir a la Legislatura cada vez que se incluyan nuevos servicios o agencias participantes.

La política de esta administración es ofrecer servicios públicos eficientes y de calidad en horarios convenientes a la familia trabajadora. Perseguimos aliviar y facilitar la vida cotidiana de los trabajadores y de los ciudadanos en general.

El Programa de Horario Extendido de Servicios seguirá funcionando como proyecto demostrativo para que la demanda y satisfacción de los clientes sea el factor determinante al momento de seleccionar los servicios y horarios que deben mantenerse en el Programa.

Las agencias y corporaciones públicas de la Rama Ejecutiva que ofrecen servicios directos a la ciudadanía deberán planificar su entrada eventual al

Programa de Horario Extendido de Servicios sin interrupción a las 12:00 m. y deberán planificar para ofrecer o incrementar servicios e información por vía telefónica y en línea (internet), incluyendo la instalación de terminales de computadora.

II. APLICABILIDAD

Mediante el Boletín Administrativo Núm. OE–2002-59 de 30 de septiembre de 2002, la Gobernadora del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Honorable Sila María Calderón, designó las siguientes agencias gubernamentales y las corporaciones públicas que participarán en el Programa de Horario Extendido de Servicios:

1. *Departamento de Hacienda*

   Los servicios de venta de comprobantes y sellos generales, venta de marbetes y comprobantes para licencias, solicitud de certificaciones de radicación de planillas de contribución sobre ingresos, cobro de contribuciones, multas, licencias de arbitrios y bebidas, certificaciones de deuda y juramentación de planillas de corporación en las Colecturías de Rentas Internas del Departamento de Hacienda en: las Oficinas de Puerto Nuevo, Oficina Central del Departamento de Hacienda, Registro Demográfico Central, Humacao, Bayamón, Guayama y Base Ramey en Aguadilla y en los Centros de Servicios al Conductor (CESCO) de Arecibo, Caguas, Carolina, Mayagüez y Ponce.

   Lotería Tradicional

   Área de Pago de Billetes Premiados – Los Centros de Cambio de Hato Rey y Mayagüez operarán en horario extendido.

2. *Departamento de Transportación y Obras Públicas*

   Los servicios de notificaciones, duplicados, traspasos, multas, expedición de rótulos removibles para impedidos de la División de Vehículos de Motor y los servicios de renovaciones, duplicados, multas de la División de Licencias de Conducir, exámenes teóricos y cambios de tablillas por deterioro o pérdida en los CESCO de San Juan, Bayamón, Arecibo, Aguadilla, Caguas, Guayama, Mayagüez, Humacao y Ponce.

3. *Policía de Puerto Rico*

   Los servicios de expedición de los Certificados de Antecedentes Penales de la Policía de Puerto Rico en las siguientes Comandancias de Área: San Juan, Utuado, Ponce, Aguadilla, Mayagüez, Carolina, Caguas, Humacao, Bayamón, Arecibo y Guayama. Se ofrecerán los servicios de eliminación de

antecedentes penales, análisis de querellas y análisis de expedientes en la Oficina Central.

4. *Departamento de Estado*

   Los servicios que ofrece la División de Juntas Examinadoras y de Registro de Corporaciones en los Centros Únicos de San Juan y Ponce.

5. *Administración para el Sustento de Menores*

   Los servicios de certificaciones de deuda, conciliación de cuentas, informe sobre status de casos, recibo de documentos para cuadrar casos, balance de la cuenta y orientación de los servicios de la Administración para el Sustento de Menores del Departamento de la Familia en sus Oficinas Regionales de Aguadilla, Arecibo, San Juan, Bayamón, Carolina, Guayama, Caguas, Ponce, Humacao, Mayagüez.

6. *Departamento de Salud – Registro Demográfico*

   La expedición de certificados de nacimiento, defunción y matrimonio, licencias de matrimonio y permisos de traslados y enterramientos del Registro Demográfico de San Juan y Mayagüez.

7. *Administración de Reglamentos y Permisos*

   Los servicios relacionados con la obtención de permisos en las Oficinas de Mayagüez, Aguadilla, Arecibo, Humacao, Ponce, Guayama, San Juan y Bayamón.

El Programa de Horario Extendido para servicios a la ciudadanía operará **sin interrupción** a las doce del mediodía en el siguiente horario:

Lunes a Jueves	7:30 – 7:00 p.m.
Viernes	7:30 – 5:00 p.m.
Sábados	9:00 – 2:00 p.m.

La Ley Núm. 15, según enmendada, le garantiza al ciudadano que acuda a solicitar los servicios incluidos en el Programa por lo menos una (1) hora antes del cierre de las operaciones al público, el derecho a que se le atienda para presentar su solicitud o expresar su planteamiento o queja. El cumplimiento de esta garantía requiere que la jornada de trabajo de los empleados termine una hora más después de la hora de cierre del registro de las solicitudes de servicio. La agencia será responsable de mantener el balance necesario entre el derecho de los ciudadanos a ser atendidos y la jornada de trabajo de los empleados en el Programa.

Para alcanzar dicho balance, la agencia deberá informar a la ciudadanía en un sitio visible que el derecho a presentar su solicitud o expresar su planteamiento está condicionado a que al mismo se ejerza por lo menos una hora antes de la hora del cierre de operaciones al público. Entiéndase, de lunes a jueves, 6:00 p.m.; viernes, 4:00 p.m.; y sábados, 1:00 p.m.

III. NORMAS SOBRE JORNADA DE TRABAJO PARA LOS EMPLEADOS EN EL PROGRAMA DE HORARIO EXTENDIDO DE SERVICIOS.

Cada administrador individual participante del Programa de Horario Extendido de Servicios, deberá ofrecer a todo el personal la oportunidad de participar en el Programa. Se dará preferencia a aquellos empleados que tengan mayor antigüedad en el servicio público. El sondeo de voluntariedad debe realizarse mediante comunicación escrita a los empleados que ocupan puestos relacionados con los servicios incluidos en el Programa.

La agencia deberá ofrecer la oportunidad de participar en el Programa de Horario Extendido de Servicios, en primer lugar, a los empleados de carrera que ya ofrecen el servicio en horario regular, conviniendo con ellos horarios escalonados con la jornada semanal establecida por reglamento y/o convenio colectivo, que por lo regular es de treinta y siete y media (37.5) horas, y dos (2) días de descanso.

El representante de la agencia con autoridad delegada y el empleado deben suscribir el formulario titulado "**Acuerdo Voluntario para Participar del Programa de Horario Extendido de Servicios**". Se acompaña copia del formulario, el cual una vez firmado y aprobado formará parte del expediente del empleado.

En los casos donde los puestos necesarios para la implantación o extensión del Programa sean parte de la (o las) unidades apropiadas, certificadas bajo la Ley Núm. 45 de 25 de febrero de 1998, según enmendada, la agencia deberá negociar con el representante exclusivo de las mismas las condiciones de empleo en la implantación o extensión del Programa, conforme al Boletín Administrativo y esta Carta Normativa.

Luego de auscultar entre los empleados de carrera, de no encontrar candidatos voluntarios para el Programa de Horario Extendido de Servicios, el administrador individual podrá nombrar personas para cubrir puestos de duración fija o irregulares por un término no mayor de doce (12) meses, en esta fase de prueba del Programa. Estos nombramientos deben cumplir con todos los requisitos de ley y las normas emitidas por esta Oficina.

Las normas legales y reglamentarias de clasificación, retribución, jornada de trabajo, trabajo en exceso de la jornada y tiempo compensatorio son aplicables al Programa de Horario Extendido de Servicios. Cualquier cambio

requerirá enmienda a los reglamentos de personal y la aprobación de esta Oficina.

El empleado público a su vez es recipiente de servicios del gobierno. Por esta razón, el Programa de Horario Extendido de Servicios requiere su entusiasmo e interés en participar. El establecimiento de nuevos horarios de trabajo para hacer viable el servicio a la ciudadanía en horario extendido debe considerar las necesidades y preferencias del empleado de carrera, siempre que sea posible.

IV HORARIOS SUGERIDOS PARA LOS ADMINISTRADORES INDIVIDUALES

Hemos tomado en consideración la jornada de trabajo del Reglamento de Personal de la Administración Central y el de la mayor parte de los reglamentos de las agencias en el Programa, para presentarles sugerencias de horarios. (Anejo I) Partimos de una jornada semanal de treinta y siete y media (37.5) horas, un periodo para tomar alimentos de una (1) hora y dos (2) días de descanso consecutivos a base de dos (2) ciclos de veinticuatro (24) horas. Los horarios sugeridos no son mandatorios.

Una agencia podría disponer por reglamento o por convenio una jornada de trabajo menor a treinta y siete y media (37.5) horas o podría disponer que los días de descanso no sean consecutivos. En los casos de reducción de la jornada se requiere una reducción de salario proporcional a las horas de la jornada, de conformidad con el principio de igual paga por igual trabajo, o de lo contrario, requerirá enmiendas al Plan de Clasificación y Retribución. Por otra parte, la agencia podría modificar su reglamento de personal para incluir una jornada especial para el Programa de Horario Extendido de Servicios. De realizarse alguna enmienda al reglamento de personal, los administradores individuales deberán someter copia de la misma para la aprobación por parte de nuestra Oficina. En aquellos casos que exista convenio colectivo, será objeto de negociación con el representante exclusivo de la unidad apropiada.

La agencia puede considerar la concesión de diferencial para horario o turnos que presenten mayor dificultad para tener voluntarios. Se debe recordar que el diferencial se concederá de tal forma que su cuantía absoluta equivalga a la progresión de los tipos retributivos de la escala correspondiente. Sección 4.8 (11) del Reglamento de Retribución Uniforme.

Hemos encontrado que la mayor objeción de los empleados para participar en el Programa es el trabajo durante sábados. La agencia puede considerar conceder una compensación adicional al sueldo o hacer itinerarios con sábados alternos para que el empleado pueda tener libre dos (2) sábados al mes. Pero, en este caso debe quedar claramente establecido cuáles serán sus dos (2) días libres consecutivos o si los sábados que trabaje al mes se

considerarán en exceso de su jornada y compensado según corresponda. Los diferenciales por condiciones extraordinarias de trabajo se conceden si la petición se hace por trabajo durante horas y días no laborables, riesgos, viajes frecuentes, etc. Memorando Núm. 6-79 de 11 de abril de 1979.

Algunos de los turnos sugeridos requiere un período de tomar alimentos de treinta (30) minutos. Se debe verificar si el reglamento permite la reducción mediante acuerdo escrito en el cual el empleado exprese su disposición, voluntariedad de participación y la reducción de su hora de tomar alimentos. Acompañamos copia del formulario para ser completado por aquellos empleados que voluntariamente deseen treinta (30) minutos para tomar alimentos al participar en el Programa de Horario Extendido de Servicios, titulado "**Acuerdo voluntario para Participar del Programa de Horario Extendido de Servicios y utilizar treinta (30) minutos como periodo para tomar alimentos**".

V. SOLICITUD DE FONDOS PARA IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE HORARIO EXTENDIDO DE SERVICIOS

Mediante la Resolución Conjunta Núm. 621 de 16 de agosto de 2002, se aprobó una Asignación Especial a la O.C.A.L.A.R.H. para la implantación del Programa Horario Extendido de Servicios. La asignación mencionada tiene el propósito de viabilizar el proceso de la campaña publicitaria del Programa y de facilitar la operación de los servicios en el horario especial durante el presente Año Fiscal.

Las agencias participantes del Programa que tengan alguna dificultad presupuestaria para la implantación efectiva del mismo, pueden solicitar, mediante la presentación de propuestas, ayuda económica sobre asuntos no recurrentes. La propuesta deberá ser por escrito y deberá estar firmada por la autoridad nominadora. Además, deberá contener lo siguiente:

1.) la ayuda económica que se solicita con un detalle de los costos;
2.) la justificación de la necesidad planteada;
3.) la relación de la necesidad planteada con la implantación o extensión del Programa;
4.) una certificación de la inexistencia de fondos del presupuesto de la agencia para suplir la necesidad parcial o totalmente.

VI. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE HORARIO EXTENDIDO DE SERVICIOS

Según dispone la ley, la Oficina de Gerencia y Presupuesto tiene la obligación de presentar un informe anual y una evaluación referente a la satisfacción de los clientes, la efectividad, eficiencia y calidad de los servicios, a la (al) Gobernadora (or) y a los Secretarios de la Cámara de Representantes y del Senado de Puerto Rico. En dicho informe se detallarán el número de

usuarios que se benefician del Programa de Horario Extendido de Servicios y se presentará no más tarde del 30 de enero de cada año. La Oficina de Gerencia Presupuesto notificará a las agencias participantes del Programa cuál será el método a utilizarse para la evaluación requerida.

Además, la Ley Núm. 15, supra, dispone que la Oficina de Gerencia y Presupuesto, en coordinación con la O.C.A.L.A.R.H. hará recomendaciones a la Gobernadora sobre los cambios necesarios para atender adecuadamente las necesidades de los ciudadanos. Con el propósito de realizar la encomienda mencionada, además, de lo requerido por la Oficina de Gerencia y Presupuesto, las agencias y corporaciones públicas participantes rendirán un **informe mensual** a la atención de la O.C.A.L.A.R.H., en el que se incluya el número de empleados en horario especial por centro de servicios, categoría de los empleados y costos en nómina. Estos resultados deben evaluarse tomando en consideración los datos que se obtengan de los servicios ofrecidos en horario regular, para determinar la efectividad del Programa. Se acompaña copia del formulario diseñado por nuestra Oficina.

VII. TALLERES Y ADIESTRAMIENTOS

La O.C.A.L.A.R.H., a través de su Instituto para el Desarrollo de Personal, se encargará de informar y dar seguimiento a las agencias para el ofrecimiento de aquellos talleres y/o seminarios para mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios.

VIII. VIGENCIA

Esta carta tendrá vigencia inmediata y deja sin efecto la Carta Normativa Especial Núm. 2-2001 de 5 de junio de 2001, y la Carta Normativa Especial Núm. 1-2002 de 26 de junio de 2002.

Anejo

Horarios para:

A. Empleados con horario escalonado que no trabajarán sábados

B. Empleados que no trabajarán sábados

C. Empleados que trabajarán sábados

Turnos

A. **Lunes a Viernes (37.5 horas semanales)**

(1)	7:30 – 4:00	(1 hora de almuerzo)	7.5 horas
(2)	7:30 – 3:30	(½ hora de almuerzo)	7.5 horas
(3)	8:00 – 4:30	(1 hora de almuerzo)	7.5 horas
(4)	8:00 – 4:00	(½ hora de almuerzo)	7.5 horas
(5)	8:30 – 5:00	(1 hora de almuerzo)	7.5 horas
(6)	8:30 – 4:30	(½ hora de almuerzo)	7.5 horas
(7)	9:00 – 5:00	(½ hora de almuerzo)	7.5 horas

B. Lunes a Viernes

(1) Lunes a Jueves	10:30 – 7:00	(1 hora de almuerzo)	30 horas
Viernes	9:00 – 5:00	(½ hora de almuerzo)	7.5 horas
			37.5* horas semanales

La hora y media de 9:00 – 10:30 del viernes sería extra y se pagaría en tiempo compensatorio.

(2) Lunes a Jueves	10:30 – 7:00	(1 hora almuerzo)	30 horas
Viernes	10:30 – 5:00	(1hora almuerzo)	5.5 horas
			35.5 horas semanales

La jornada sería de 35.5, y se le puede dar diferencial luego de ajustar el salario.

(3) Lunes a Jueves	10:30 – 7:00	(½ hora de almuerzo)	32 horas
Viernes	10:30 – 5:00	(1 hora de almuerzo)	5.5 horas
			37.5 horas semanales

Jornada diaria de 8 horas por 4 días

(4) Lunes a Jueves	10:30 – 7:00 (½ hora de almuerzo)	32 horas
Viernes	10:30 – 4:30 (½ hora de almuerzo)	5.5 horas
		37.5 horas semanales

Jornada diaria de 8 horas por 4 días

(5) Lunes a Jueves	9:00 – 5:30 (1hora de almuerzo)	30 horas
Viernes	9:00 – 5:00 (1 hora de almuerzo)	7 horas
		37 horas semanales

(6) Lunes a Jueves	9:00 – 5:30 (1 hora de almuerzo)	30 horas
Viernes	9:00 – 5:00 (½ hora de almuerzo)	7.5 horas
		37.5 horas semanales

(7) Lunes a Jueves	9:30 – 6:00 (1hora de almuerzo)	30 horas
Viernes	9:00 – 5:00 (1 hora de almuerzo)	7 horas
		37 horas semanales

Habría que compensar .5 extra por adelantar hora de entrada media hora

(8) Lunes a Jueves	9:30 – 6:00 (1 hora de almuerzo)	30 horas
Viernes	9:00 – 5:00 (½ hora de almuerzo)	7.5 horas
		37.5* horas semanales

Habría que compensar .5 extra por adelantar hora de entrada media hora

(9) Lunes a Jueves	10:00 – 7:00 (1 hora de almuerzo)	32 horas
Viernes	10:00 – 4:00 (½ hora de almuerzo)	5.5 horas
		37.5 horas

Jornada diaria de 8 horas por 4 días

C. Martes a Sábado

(1) Martes a Jueves	10:30 – 7:00 (½ hora de almuerzo)	24 horas
Viernes	10:30 – 5:00 (½ hora de almuerzo)	6 horas
Sábado	9:00 – 2:00	5 horas
		35 horas semanales

Jornada sería de 35 y se le puede dar diferencial luego del ajuste de sueldo correspondiente.
La hora de entrada se adelanta pero no hay hora extra porque el viernes solo trabaja 6 horas.

(2) Martes a Viernes	8:30 – 5:00 (1 hora de almuerzo)	30 horas
Sábado	9:00 – 2:00	5 horas
		35 horas semanales

Jornada de 35 horas y se le puede dar diferencial una vez se haya ajustado el salario.

(3) Martes a Viernes	8:30 – 4:30 (½ hora de almuerzo)	30 horas
Sábado	8:30 – 2:00 (½ hora de almuerzo)	5 horas
		35 horas semanales

Jornada de 35 horas y se le puede dar diferencial una vez se haya ajustado el salario.

(4) Martes a Viernes	9:00 – 5:00 (½ hora de almuerzo)	30 horas
Sábados	9:00 – 2:00	5 horas
		35 horas semanales

Jornada de 35 horas y se le puede dar diferencial una vez se haya ajustado el salario.

(5) Martes a Viernes	8:00 – 5:00 (1 hora de almuerzo)	32 horas
Sábados	9:00 – 2:00	5 horas
		37 horas

Jornada diaria de 8 horas por 4 días

_____
Agencia

ACUERDO VOLUNTARIO PARA PARTICIPAR DEL PROGRAMA DE HORARIO EXTENDIDO DE SERVICIOS

Nombre del empleado(a): _____

Clasificación del Puesto: _____

División o Departamento: _____

Horario: _____

Conforme a la Ley Núm. 15 de 11 de abril de 2001, según enmendada, la agencia ofrece servicios a la ciudadanía en el horario regular y en un Programa de Horario Extendido de Servicios:

Lunes a Jueves	7:30 a.m. a 7:00 p.m.
Viernes	7:30 a.m. a 5:00 p.m.
Sábado	9:00 a.m. a 2:00 p.m.

El empleado trabajará la jornada regular semanal asignada de acuerdo con el Reglamento de Personal de la agencia. El empleado acumulará tiempo compensatorio por horas en exceso de su jornada regular.

Yo, _____ certifico que he leído y entiendo todas las disposiciones de este acuerdo, las cuales acepto voluntariamente.

_____ _____
Fecha Firma del Empleado

Vo. Bo. _____ _____
OCALARH Autoridad Nominadora

_____
Agencia

ACUERDO VOLUNTARIO PARA PARTICIPAR DEL PROGRAMA DE HORARIO EXTENDIDO DE SERVICIOS Y UTILIZAR TREINTA (30) MINUTOS COMO PERIODO PARA TOMAR ALIMENTOS

Nombre del empleado(a):_____

Clasificación del Puesto:_____

División o Departamento:_____

Horario: _____

Conforme a la Ley Núm. 15 de 11 de abril de 2001, según enmendada, la agencia ofrece servicios a la ciudadanía en el horario regular y en un Programa de Horario Extendido de Servicios de:

Lunes a Jueves	7:30 a.m. a 7:00 p.m.
Viernes	7:30 a.m. a 5:00 p.m.
Sábado	9:00 a.m. a 2:00 p.m.

El empleado tendrá derecho a media hora para tomar alimentos.

El empleado trabajará la jornada regular semanal asignada de acuerdo con el Reglamento de Personal de la agencia. El empleado acumulará tiempo compensatorio por horas en exceso de su jornada regular.

Yo, _____ certifico que he leído y entiendo todas las disposiciones de este acuerdo, las cuales acepto voluntariamente.

_____ _____
Fecha Firma del Empleado

Vo. Bo. _____ _____
OCALARH Autoridad Nominadora

Oficina Central de Asesoramiento Laboral y de Administración de Recursos Humanos

COSTO DE NOMINA POR CENTRO EN HORARIO DE EXTENDIDO DE SERVICIO

AGENCIA: _____ **Mes:**_____

CENTROS DE SERVICIOS	NÚMERO DE EMPLEADOS			COSTO MENSUAL DE NÓMINA POR CATEGORÍA DE EMPLEADO		
	REGULARES	TRANSITORIOS	IRREGULARES	REGULARES	TRANSITORIOS	IRREGULARES
TOTAL						

CERTIFICO _____

Oficina Central de Asesoramiento Laboral y de Administración de Recursos Humanos

COSTO DE NOMINA POR CENTRO EN HORARIO REGULAR

AGENCIA: _____ Mes:_____

CENTROS DE SERVICIOS	NÚMERO DE EMPLEADOS			COSTO MENSUAL DE NOMINA POR CATEGORÍA DE EMPLEADO		
	REGULARES	TRANSITORIOS	IRREGULARES	REGULARES	TRANSITORIOS	IRREGULARES
TOTAL						

CERTIFICO _____