

Estándares para agencia de Aplicación de la Ley

Los siguientes estándares de aplicación de la ley se están publicando para recibir comentarios de los clientes en función de las revisiones sugeridas por el Grupo Asesor de APCO a los Estándares de Comunicaciones comparables:

21.2.3 (M M M M) (LE1) Sistema de administración de puesto

26.2.4 (M M M M) (LE1) Procedimientos de registro de quejas/elogios

26.3.2 (M M M M) (LE1) Notificación al Director Ejecutivo

26.3.4 (M M M M) Notificación al demandante

21.2.3 (LE1)

(O O O O M M M M) (LE1) Sistema de administración de puestos

El organismo cuenta con un ~~proceso de control sistema~~ de administración de puestos, que brinda la siguiente información:

- a. la cantidad y el tipo de cada puesto autorizado en el presupuesto;
- b. la ubicación de cada puesto autorizado dentro de la estructura organizativa del organismo; e
- c. información sobre la situación del puesto, ya sea cubierto o vacante, por cada puesto autorizado en el organismo.



Publicado para comentarios



26.2.4 (LE1)

(M M M M) (LE1) Procedimientos de registro de quejas y elogios

Los procedimientos para registrar elogios o quejas relacionadas con el organismo o sus empleados se encuentran a disposición del público.

Comentario

Los procedimientos para el registro de quejas y elogios deberían ponerse a disposición de la comunidad a través de los medios de comunicación o los programas de relaciones comunitarias del organismo. Además, esta información también debería transmitirse a todos los empleados de la agencia. (M M M M) (LE1)

26.3.2 (LE1)

(M M M M) (LE1) Notificación al Director Ejecutivo

Una directiva escrita enuncia los procedimientos, con líneas de tiempo que se deben seguir para notificar al director ejecutivo sobre las quejas o demandas formuladas contra el organismo o sus empleados.

Comentario

La directiva debería especificar la naturaleza de las quejas o demandas que se deben comunicar al director ejecutivo del organismo sin demora, y aquellas ~~cuya atención se puede posponer para un momento futuro.~~ notificaciones que se realizan a través de operaciones normales donde la actualización se puede proporcionar durante procesos de rutina. (M M M M) (LE1)

26.3.4

(M M M M) **Proceso de Notificación al demandante**

El organismo tiene una directiva escrita **relacionada que describe el proceso de** ~~con la~~ notificación del demandante, que **mínimamente** incluye ~~los siguientes aspectos:~~

- a. verificación de la recepción de la demanda;
- b. ~~cronograma de~~ notificación ~~periódica~~ sobre el estado del proceso al demandante; y
- c. notificación sobre la conclusión de la investigación.

Comentario

La verificación, generalmente **una llamada telefónica documentada o correo electrónico,** ~~un~~ ~~acuse de recibo cursado~~ **u otro método de notificación proporcionado** a las ~~s~~ **personas que inician** **una queja** aleguen el mal comportamiento del organismo o alguno de sus empleados, puede contener una descripción del proceso investigativo. El estado de las investigaciones también debería comunicarse al demandante, aunque cada organismo se reserva el derecho de decidir el grado de detalle de este tipo de notificaciones. Esta norma no resulta aplicable a las demandas anónimas.

(M M M M)