
H. Perfiles de Competencias



Oficina del Comisionado de Seguros

Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS ACTUARIO

Banda: Profesional y Especializada	Código de la Clase: CAU- 4010
Propósitos y Objetivos del Puesto	
Trabajo especializado que consiste en la realización de estudios y evaluaciones actuariales en la Oficina del Comisionado de Seguros.	
Naturaleza del Trabajo	
Complejidad y Responsabilidad	Supervisión Recibida
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad relacionado con el estudio, análisis y evaluaciones actuariales para verificar conformidad con los requisitos de ley aplicables.	Trabaja bajo la supervisión general de un Actuario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes al puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas.
Tipo de Instrucciones que recibe	Revisión del Trabajo
Ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus labores.	Su trabajo se revisa mediante la evaluación de los informes que rinde para determinar conformidad con las normas, procedimientos y reglamentación aplicable.
Funciones y Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Analiza y tramita formularios de pólizas, aditamentos de beneficios acelerados, endosos, archivos complejos de reglas, planes tarifarios y tipos de primas sometidos por los aseguradores u organismos tarifadores con el propósito de verificar que los mismos cumplan con los requisitos de ley aplicables. ☐ Participa, en coordinación con la División de Exámenes (Conducta de Mercado), en el análisis y verificación de las prácticas de los aspectos de evaluación de riesgos ("risk management", "underwriting" y otros) y elaboración de tarifas de las aseguradoras. ☐ Participa, en coordinación con la División de Exámenes (Conducta de Mercado), en las investigaciones en la Oficina del Comisionado de Seguros encaminadas a corroborar el cumplimiento con los criterios de evaluación de riesgos ("risk management", "underwriting" y otros) y elaboración de tarifas presentadas en la radicación a la OCS. ☐ Participa, en coordinación con la División de Exámenes (Conducta de Mercado), en el proceso de evaluación de solvencia ("solvency monitoring") a las compañías aseguradoras. ☐ Analiza y presenta recomendaciones sobre las primas de seguro de vida de crédito, planes de salud de organizaciones de servicios de salud sometidas para evaluación y aprobación de estudios actuariales, tarifas, reservas, planes tarifarios, fórmulas de reembolso de primas, fórmulas de calcular primas de acuerdo a las disposiciones del Código de Seguros. ☐ Analiza y contesta consultas complejas presentadas por componentes de la industria de seguros, consumidores y agencias de gobierno en torno a cualquier aspecto relacionado con la materia técnica de seguros de vida, propiedad y contingencia, planes de salud y seguros de incapacidad. ☐ Analiza y tramita archivos de desviación de prima ("rate making") sometidos por los aseguradores autorizados. ☐ Asiste en representación del Comisionado de Seguros, a foros y seminarios relacionados con la materia técnica de seguros. ☐ Presta asesoramiento técnico actuarial a otras divisiones de la Oficina del Comisionado de Seguros. 	

Posee conocimiento teórico y práctico del proceso actuarial.

Conoce los principios, métodos y prácticas de las técnicas actuariales.

Conoce el mercado de seguros y aplica las leyes y reglamentos que rigen la industria de seguros.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollo de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión.

Aca

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado de Maestro en Ciencias Actuariales o Matemáticas de una universidad acreditada.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Aprobar los cursos de Educación Continua, seminarios y certificaciones de la "American Institute of Actuaries" requeridas por la OCS. Bilingüe (inglés y español)

PERIODO PROBATORIO

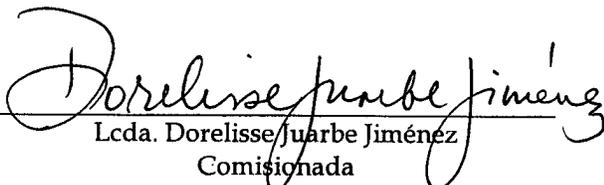
Diez (10) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros

1 de mayo de 2008
Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
ADMINISTRADOR (A) DE SISTEMAS DE OFICINA

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4020	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo en el campo de apoyo secretarial y oficinesco que consiste en la toma y transcripción de dictados, así como la ejecución de tareas de carácter administrativo.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad.		Asignada (o), Director (a) de Área o División funcionarios similares del servicio de carrera. Puede supervisar personal oficinesco y secretarial de menor jerarquía.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Trabaja bajo la supervisión general de un (a) supervisor (a) jerárquico del (la) cual recibe instrucciones generales sobre las tareas a realizar. Tiene libertad de acción para iniciar y ejercer criterio propio en el desempeño de sus funciones.		El desempeño de sus funciones es evaluado mediante informes, reuniones con el supervisor, la ponderación de los resultados y el impacto del trabajo realizado para el logro de los objetivos de su unidad.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Analiza, redacta y transcribe (escritura rápida) en español y en inglés cartas, órdenes administrativas, decisiones, informes, memorandos, circulares, minutas y otros asuntos importantes relacionados con los programas de la Agencia. ☐ Analiza, redacta y transcribe en computador y/o procesador de palabras: cartas, memorandos, tablas, formularios, informes, órdenes administrativas, reglamentos, hojas de trámite y otros documentos. ☐ Analiza, redacta y contesta correspondencia siguiendo instrucciones de su supervisor (a). ☐ Lleva un calendario de las actividades de su supervisor (a) y lo (a) mantiene informado (a) del mismo y concreta reuniones, entrevistas y otras actividades oficiales de su supervisión. ☐ Colabora en la planificación, coordinación y supervisión de personal de oficina de menor jerarquía. ☐ Realiza otras tareas en el campo de apoyo secretarial, oficinesco y administrativo de la oficina delegadas por el supervisor. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para la industria, los consumidores, la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Posee conocimiento teórico y práctico de los programas y aplicaciones para la administración de sistemas de oficina.

Conoce los principios, métodos y prácticas de la tramitación de sistemas de oficina.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen el servicio público.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetivos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato en Ciencias Secretariales o Administración de Sistemas de Oficina de colegio o universidad acreditada.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar en y fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

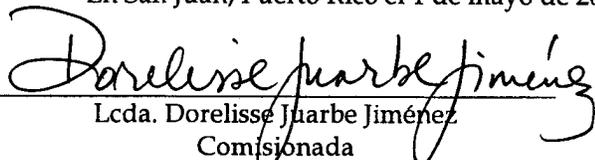
Ocho (8) meses

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico el 1 de mayo de 2008


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada

Oficina del Comisionado de Seguros


Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
ANALISTA DE PÓLIZAS

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4030	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo especializado que consiste en realizar análisis de pólizas de seguros y otros formularios relacionados, presentados para aprobación por la industria de seguros.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad en el análisis de formularios de pólizas de seguros, formularios para la solicitud de seguros y aditamentos, endosos de pólizas y otros sometidos por las compañías para la aprobación del Comisionado de Seguros.		Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de superior jerarquía. Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes al puesto y específicos en situaciones nuevas o imprevistas.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus labores.		Su trabajo se revisa mediante la evaluación de los informes orales y escritos que rinde para determinar conformidad con las normas y procedimientos establecidos.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Revisa y analiza formularios de pólizas de seguros de vida e incapacidad, de planes médicos, planes de cuidados de salud, endosos, aditamentos, seguros de propiedad y contingencia, seguros de crédito al consumidor, solicitudes y otros documentos sometidos a la Oficina para aprobación. ☐ Mantiene record de leyes federales, estatales, regulaciones de NAIC, cartas circulares y normativas que aplican a sus funciones. ☐ Evalúa formularios de pólizas sometidos por medio electrónico conocido como "System for Electronic Rate and Form Filling", SERFF. ☐ Revisa, analiza y tramita archivos de monolineales, programas de líneas múltiples, planes de mercadeo masivo y otros documentos de seguros de propiedad y contingencia. ☐ Asesora y orienta a agencias de gobierno en la interpretación de las pólizas de seguros y cubiertas de las mismas. ☐ Analiza y contesta consultas a la industria de seguros, consumidores y personal de OCS relacionadas con el análisis de pólizas. ☐ Asiste en materia de análisis de pólizas y contratos a otras áreas de la OCS. ☐ Analiza y presenta recomendaciones al Analista Principal o Supervisor inmediato sobre tarifas, reembolsos de primas y fórmulas de cálculo de primas. ☐ Verifica y analiza los cálculos matemáticos en los estudios actuariales presentados por las compañías de seguros y revisa la adecuacidad. ☐ Registra documentos referidos para análisis y mantiene un control de los mismos. ☐ Participa en el análisis de los contratos, las tarifas propuestas y demás documentos presentados por los planes médicos para empleados del gobierno para determinar su cumplimiento con los requisitos establecidos. ☐ Asesora a funcionarios sobre la interpretación de contratos. ☐ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con las labores que realiza. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formular soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Posee conocimiento teórico y práctico del campo de los seguros.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la industria de seguros.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada, distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de colegio o universidad acreditada que incluya o esté suplementado por veinticuatro (24) créditos en matemáticas. Un (1) año de experiencia en el campo del análisis de pólizas de seguros.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar fuera de Puerto Rico. Bilingüe (inglés y español)

PERIODO PROBATORIO

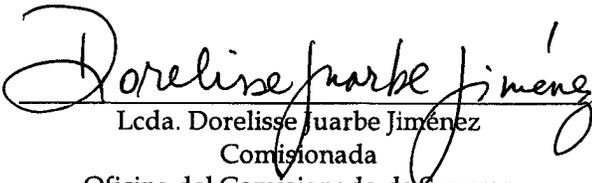
Diez (10) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros

1 de mayo de 2008
Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
ANALISTA DE RECLAMACIONES

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4040	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo profesional relacionado con atender, analizar y determinar violaciones a los términos establecidos por ley al pago de reclamaciones procesables de proveedores de servicios de salud.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Trabajo de complejidad y responsabilidad relacionada con reclamaciones de servicios de salud y documentación relacionada.		Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones que así lo requiera.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.		Su trabajo se revisa mediante los informes que somete, las reuniones y las consultas con su supervisor para verificar su corrección y exactitud.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Analiza y evalúa la procesabilidad de reclamaciones y el cumplimiento, por parte de las aseguradoras de servicios de salud de los términos máximos establecidos por ley para el pago de reclamaciones. ☐ Analiza los términos del contrato entre proveedor y el plan de servicios de salud para propósitos de tarifa, cubiertas, deducibles, co-aseguros y otra información relevante. ☐ Solicita información al proveedor y al plan de servicios de salud para documentar fechas específicas de recibo de facturas, notificaciones, contestaciones a notificaciones y pagos totales o parciales al igual que cualquier otra información relevante. ☐ Recomienda la imposición de multas a planes de servicios de salud que han incumplido con los términos de pago establecidos por ley. ☐ Redacta informes relacionados a los casos, querellas e investigaciones que le son referidos para su atención. ☐ Redacta memorandos e informes relacionados a evaluaciones realizadas según le sean requeridas. ☐ Colabora en la realización de funciones de auditoría externa e investigaciones sobre el cumplimiento de procedimientos y requerimientos de acuerdo a la Ley 104 y la Regla 23 del Código de Seguros. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Posee conocimiento teórico y práctico de la contabilidad gubernamental.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la industria de seguros y la contabilidad de gobierno.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de los Procesos e Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

La adecuación en el desempeño de sus funciones y su juicio analítico son vitales para apoyar la gestión institucional.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere doblarse, manejar y levantar objetos y herramientas pesadas, caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, calculadora, facsímil y fotocopiadora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de colegio o universidad acreditada que incluya o esté suplementada por un curso de Facturación Médica y por doce (12) créditos en Contabilidad. Un (1) año de experiencia técnica progresiva en el campo de la Facturación de Servicios de Salud.

REQUISITOS ESPECIALES

Habilidad para realizar funciones contables variadas y trabajo con el público. Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Responsabilidad de viajar y fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

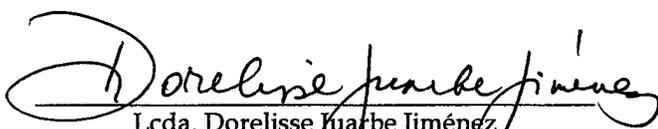
Diez (10) meses.

CLÁUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros

1 de mayo de 2008
Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros

Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS

ANALISTA FINANCIERO

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4050	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo profesional que consiste en examinar los estados financieros de las operaciones de compañías de seguros y otras entidades aseguradoras.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad, participando en el análisis de evaluación e interpretación de estados financieros de las compañías aseguradoras, organizaciones de servicios de salud, corredores, agentes y corredores de líneas excedentes, para determinar su conformidad con el Código de Seguros de Puerto Rico y sus reglamentos.		Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones específicas para la realización de sus labores.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.		Su trabajo se revisa durante y al finalizar el mismo a través de los informes que presente para determinar conformidad con las normas y procedimientos establecidos.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Monitorea la situación económica y solvencia de aseguradores y organizaciones de servicios de salud, de acuerdo al Código de Seguros de Puerto Rico y su Reglamento. ☐ Evalúa y prepara informes sobre solicitudes de admisión de aseguradores extranjeros, aseguradores de líneas excedentes, clubes de automovilistas y proveedores de contratos de servicios. ☐ Evalúa y prepara informes de recomendaciones sobre transacciones de aseguradores del país, organizaciones de servicios de salud, clubes automovilistas y proveedores de contratos de servicios. ☐ Monitorea el cumplimiento de los aseguradores del país y organizaciones de servicios de salud con las disposiciones sobre manejo de fondos. ☐ Prepara informes sobre verificación de cumplimiento de aseguradores y organizaciones de servicio de salud con los requisitos de Capital, Depósito e Inversiones en Valores de Puerto Rico del Código de Seguro y su Reglamento. ☐ Prepara informes sobre verificación de cumplimiento con otros requisitos de aseguradores y organizaciones de servicios de salud con el Código de Seguros y su Reglamento. ☐ Provee apoyo al proceso de examen de aseguradores del país, de agentes generales de aseguradores extranjeros, de corredores de seguros, ordenados por el Comisionado. ☐ Lleva a cabo estudios diversos que le sean asignados por su supervisor. ☐ Determina la solvencia y situación financiera de las entidades objeto de fiscalización de acuerdo al Código de Seguros de Puerto Rico y los parámetros de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros. ☐ Evalúa cumplimiento de los aseguradores con los requisitos de inversión fijados por el Código de Seguros. ☐ Evalúa solicitudes de las entidades autorizadas para transacciones fiscalizadas conforme a los procesos administrativos. ☐ Recibe y genera llamadas telefónicas con asuntos de su unidad de trabajo. ☐ Redacta los informes correspondientes de los análisis, evaluaciones y exámenes realizados. ☐ Asiste y participa en actividades de educación continua, seminarios y talleres relacionados con su cargo. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Posee conocimiento local y federal.

Conoce los principios, métodos y prácticas de la auditoría o intervención de cuentas.

Conoce y aplica el proceso de auditoría.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la industria de seguros.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollo de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato en Administración de Empresas de colegio o universidad acreditada con concentración en Finanzas. Un (1) año de experiencia en el campo del análisis financiero.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

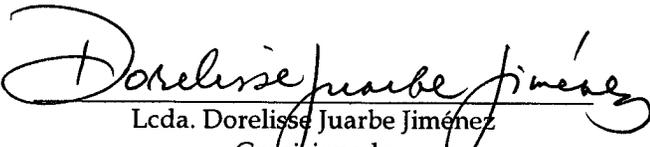
Diez (10) meses.

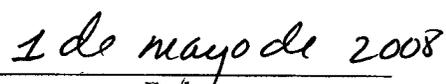
CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros


Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Gobierno de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
ANALISTA FINANCIERO

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4050	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo profesional que consiste en examinar los estados financieros de las operaciones de compañías de seguros y otras entidades aseguradoras.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de alguna complejidad y responsabilidad, participando en el análisis de evaluación e interpretación de estados financieros de las compañías aseguradoras, organizaciones de servicios de salud, corredores, agentes y corredores de líneas excedentes, para determinar su conformidad con el Código de Seguros de Puerto Rico y sus reglamentos.		Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones específicas para la realización de sus labores.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.		Su trabajo se revisa durante y al finalizar el mismo a través de los informes que presente para determinar conformidad con los procedimientos establecidos.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Monitorea la situación económica y solvencia de aseguradores y organizaciones de servicios de salud, de acuerdo al Código de Seguros de Puerto Rico y su Reglamento. ☐ Evalúa y prepara informes sobre solicitudes de admisión de aseguradores extranjeros, aseguradores de líneas de excedentes, clubes automovilistas, aseguradores internacionales del Centro Internacional de Seguros y proveedores de contratos de servicios. ☐ Evalúa y prepara informe de recomendaciones sobre transacciones de aseguradores del país, extranjeros e internacionales, organizaciones de servicios de salud, clubes automovilistas y proveedores de contratos de servicios. ☐ Monitorea el cumplimiento de los aseguradores del país, extranjeros e internacionales y organizaciones de servicios de salud con las disposiciones de manejo de fondos. ☐ Prepara informes sobre verificación de cumplimiento de aseguradores del país, extranjeros e internacionales y organizaciones de servicio de salud con los requisitos de Capital, Depósito e Inversiones en Valores de Puerto Rico del Código de Seguro y su Reglamento. ☐ Prepara informes sobre verificación de cumplimiento con otros requisitos de aseguradores, extranjeros e internacionales y organizaciones de servicios de salud con el Código de Seguro y su Reglamento. ☐ Provee apoyo al proceso de examen de aseguradores del país, extranjeros e internacionales, de agentes generales de aseguradores extranjeros, de corredores de seguros, ordenados por el Comisionado. ☐ Lleva a cabo estudios diversos que le sean asignados por su superior. ☐ Determina la solvencia y situación financiera de las entidades objeto de fiscalización de acuerdo al Código de Seguros de Puerto Rico y los parámetros de la Asociación Nacional de Comisionado de Seguros. ☐ Evalúa cumplimiento de los aseguradores con los requisitos de inversión fijados por el Código de Seguros. ☐ Evalúa solicitudes de las entidades autorizadas para transacciones fiscalizadas conforme a los procesos administrativos. ☐ Recibe y genera llamadas telefónicas con asuntos de su unidad de trabajo. ☐ Redacta informes correspondientes de los análisis, evaluaciones y exámenes realizados. ☐ Asiste y participa en actividades de educación continua, seminarios y talleres relacionados con su cargo. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para la industria, los consumidores, la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Posee conocimiento teórico y práctico de los procesos y sistemas administrativos.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la administración de propiedad, documentos, compras y suministros en el sector público.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato en Administración de Empresas de colegio o universidad acreditada con concentración en Finanzas. Un (1) año de experiencia en el campo del análisis financiero.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

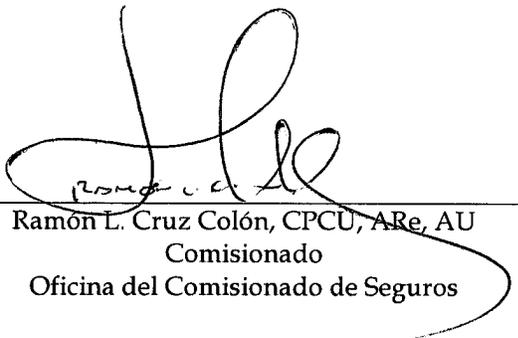
Diez (10) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 17 de junio de 2010.

En Guaynabo, Puerto Rico a 17 de junio de 2010.


Ramón L. Cruz Colón, CPCU, ARe, AU
Comisionado
Oficina del Comisionado de Seguros

17 JUN 2010
Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
AUXILIAR DE ADMINISTRACIÓN II

Banda: Servicio y Apoyo		Código de la Clase: CAU-5010	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo de oficina que consiste en realizar tareas de naturaleza variada relacionadas con el procesamiento de documentos, preparar y procesar órdenes de compra, archivo y correspondencia y/o recibir, controlar, digitalizar, producir, almacenar y despachar materiales y suministros siguiendo reglas y procedimientos establecidos.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de alguna complejidad y responsabilidad que consiste en recibir y procesar documentos y formularios; recibir y despachar materiales y suministros.		Trabaja bajo la supervisión inmediata de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes y específicas en situaciones nuevas.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio en el desempeño de sus funciones.		Su trabajo se revisa a la terminación del mismo para determinar conformidad con los procedimientos establecidos.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Lleva los registros de la propiedad de la Agencia y mantiene la numeración de todos los equipos. ☐ Registra el inventario físico de archivos de acuerdo a los requisitos del Departamento de Hacienda ☐ Efectúa inventarios de la propiedad y realiza los ajustes correspondientes. ☐ Recibe, almacena y organiza los materiales y suministros recibidos. ☐ Despacha materiales y suministros según las requisiciones y disponibilidad. ☐ Tramita requisiciones de compra, solicita y compara proposiciones de venta y recomienda los licitadores más bajos o más convenientes. ☐ Investiga diferentes fuentes de suministro y prepara lista de vendedores. ☐ Hace cómputos para determinar los costos de las órdenes de compras. ☐ Prepara órdenes de compra y las entregas a la persona o compañía a la cual fue concedida la orden. ☐ Prepara especificaciones para la compra de artículos. ☐ Pide cotizaciones a diferentes suplidores en caso de no existir subastas a tales efectos. ☐ Atiende proveedores y vendedores personalmente o por teléfono. ☐ Revisa y organiza récords, informes, documentos y formularios para determinar corrección y exactitud. ☐ Participa en los procesos de toma de inventario de materiales y propiedad. ☐ Realiza funciones relacionadas a digitalizar documentos, cartas y formularios en el sistema. ☐ Realiza la reproducción y encuadernación de documentos, manuales, folletos, tarjetas de presentación, libros y presentaciones. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para la industria, los consumidores, la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Posee conocimiento teórico y práctico de los procesos y sistemas administrativos.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la administración de propiedad, documentos, compras y suministros en el sector público.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

La adecuación en el desempeño de sus funciones es vital para apoyar la gestión institucional.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere doblarse, manejar y levantar objetos y herramientas pesadas, caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado Asociado de colegio o universidad acreditada. Un (1) año de experiencia en trabajo oficinesco de naturaleza variada.

REQUISITOS ESPECIALES

Habilidad para realizar funciones variadas y trabajo con el público.

PERIODO PROBATORIO

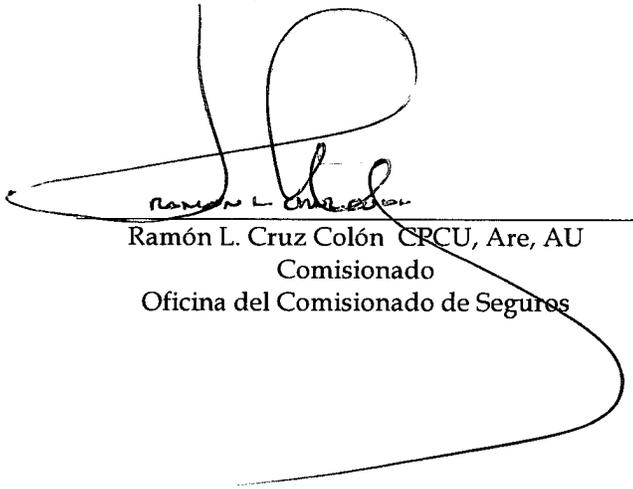
Seis (6) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del _____ de 2009.

En San Juan, Puerto Rico a 29 de Junio de 2009.


Ramón L. Cruz Colón CPCU, Are, AU
Comisionado
Oficina del Comisionado de Seguros

29 Junio 2009
Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
AUXILIAR DE CONTABILIDAD

Banda: Servicio y Apoyo		Código de la Clase: CAU-5020	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo administrativo que consiste en la realización de funciones auxiliares dentro de la contabilidad fiscal.			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza funciones de variada complejidad y responsabilidad relacionadas con la preintervención y el mantenimiento de los libros, cuentas y demás documentos fiscales de la Oficina del Comisionado de Seguros.		Trabaja bajo la supervisión inmediata de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones que así lo requiera.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.		Su trabajo se revisa mediante los informes que somete, las reuniones y las consultas con su supervisor para verificar su corrección y exactitud.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Preinterviene, procesa y registra una variedad de documentos fiscales para comprobar exactitud, corrección y legalidad de los mismos. ☐ Provee mantenimiento a libros, registros y récords auxiliares de contabilidad que sean necesarios para conciliar o cuadrar las cuentas y rendir los informes correspondientes. ☐ Asiste en el proceso de contabilizar y mantener el control de las obligaciones internas de la Agencia así como de los distintos fondos y asignaciones para los gastos necesarios para su funcionamiento. ☐ Prepara, verifica y certifica comprobantes para pago de facturas de la Agencia. ☐ Prepara los informes fiscales reglamentarios e informes periódicos que le sean requeridos. ☐ Efectúa pagos de reembolsos siguiendo los criterios y controles establecidos. ☐ Recauda ingresos siguiendo los criterios y controles de la contabilidad gubernamental. ☐ Coordina, custodia y controla los contratos. ☐ Realiza la entrada de datos a los sistemas mecanizados de contabilidad de la Oficina cuando sea necesario. ☐ Asiste, según delegación del supervisor, en aquellas funciones de proyectos especiales. ☐ Verifica y examina documentos relativos a Depósitos, Cesión fiduciaria, Sustitución de valores, Registro de inversiones con distintas instituciones. ☐ Asiste al Recaudador Oficial, como Recaudador Auxiliar. 			

Funciones y Responsabilidades

- ☐ Trabaja los comprobantes de pagos relacionados a los gastos de viajes locales.
- ☐ Registra las obligaciones de los contratos registrados en la Oficina.
- ☐ Gestiona ante el Departamento de Hacienda los depósitos de las inversiones.
- ☐ Recibe y genera llamadas telefónicas relacionadas con asuntos de su unidad de trabajo.
- ☐ Redacta cartas, informes y memorandos sobre los asuntos a su cargo.
- ☐ Establece y mantiene récord sobre los casos y actividades a su cargo.
- ☐ Asiste y participa en las actividades de Educación Continua (seminarios, talleres y otros).
- ☐ Mantiene control de inventario de las libretas de pases para los peajes del Gobierno de Puerto Rico.
- ☐ Mantiene al día un registro de pagos efectuados detallados, así como de todas las órdenes de compra.
- ☐ Prepara proyecciones de gastos estimados a incurrirse en los meses subsiguientes.
- ☐ Analiza las asignaciones presupuestarias indicando lo asignado, lo gastado, las obligaciones y los balances disponibles.
- ☐ Revisa informes y trabajos de contabilidad para determinar la aplicación de los principios contables, legales y reglamentarios.

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Posee conocimiento teórico y práctico de la contabilidad gubernamental.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la industria de seguros y la contabilidad de gobierno.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollo de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

La adecuación en el desempeño de sus funciones es vital para apoyar la gestión institucional.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere doblarse, manejar y levantar objetos y herramientas pesadas, caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, calculadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado Asociado de colegio o universidad acreditada que incluya o esté suplementada por doce (12) créditos en contabilidad a nivel de colegio o universidad acreditada. Dos (2) años de experiencia técnica progresiva en el campo de la Contabilidad Pública o Privada.

REQUISITOS ESPECIALES

Habilidad para realizar funciones contables variadas y trabajo con el público. Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado.

PERIODO PROBATORIO

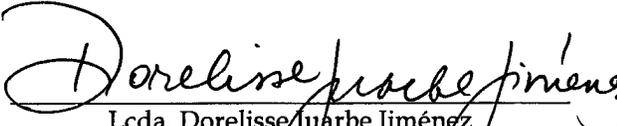
Seis (6) meses.

CLÁUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros

1 de mayo de 2008
Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
AUXILIAR DE FINANZAS

Banda: Servicio y Apoyo		Código de la Clase: CAU-5030	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo administrativo que consiste en la realización de funciones auxiliares dentro de la contabilidad fiscal.			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza funciones de variada complejidad y responsabilidad relacionadas con recaudaciones, pagaduría, administración de inversiones y otras transacciones fiscales en la OCS.		Trabaja bajo la supervisión inmediata de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones que así lo requiera.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.		Su trabajo se revisa mediante los informes que somete, las reuniones y las consultas con su supervisor para verificar su corrección y exactitud.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Preinterviene, procesa y registra una variedad de documentos fiscales para comprobar su exactitud y corrección. ☐ Provee mantenimiento a libros, registros y records auxiliares de contabilidad necesarios para conciliar a cuadrar las cuentas. ☐ Recauda ingresos siguiendo los criterios y controles de la contabilidad gubernamental. ☐ Recauda contribuciones sobre primas y analiza la planilla sometida por el asegurador para verificar su corrección. ☐ Contabiliza y mantiene un registro de depósitos recibidos con su documentación relacionada. ☐ Asiste en la preparación de proyecciones de gastos estimados a incurrirse en los meses subsiguientes. ☐ Prepara los documentos relacionados a la circulación de riesgos, fondos no reclamados, facturación, cobros y "Data Ease" ☐ Asiste en la preparación de los informes fiscales reglamentarios y a aquellos informes periódicos que le sean requeridos. ☐ Verifica y examina documentos relativos a: depósitos, cesión fiduciaria, sustitución de valores, registro de inversiones y otros. ☐ Gestiona ante el Departamento de Hacienda los depósitos de las inversiones. ☐ Registra las inversiones en el sistema mecanizado de la OCS. 			

Funciones y Responsabilidades

- ☐ Coordina con las instituciones financieras (bancos, casas de corretaje) los depósitos e inversiones de las compañías aseguradoras.
- ☐ Registra una variedad de documentos fiscales para comprobar su exactitud corrección. Tramita y da seguimiento a los mismos.
- ☐ Orienta al público sobre los requisitos para solicitar que se investigue si una persona o entidad están asegurados bajo un determinado riesgo; y realiza la evaluación correspondiente.
- ☐ Solicita mediante cartas circulares a todos los aseguradores, agentes generales y otros que nos provean copias certificadas de las pólizas de seguros que hayan suscrito a nombre de los posibles asegurados y lee las pólizas recibidas para determinar que las cubiertas y la vigencia correspondan con lo solicitado.
- ☐ Consulta con las divisiones de actuarial sobre aspectos técnicos referentes a dichas pólizas.
- ☐ Orienta a los aseguradores y público sobre las disposiciones de Capítulo 26 del Código de Seguros y las cartas circulares relacionados con los fondos no reclamados.
- ☐ Coordina con la Unidad de Documentos el envío de las cartas circulares con los formularios que deberán llenar los aseguradores, agentes generales para rendir el informe de los Fondos No Reclamados.
- ☐ Recibe, verifica y registra los informes preliminares que contienen información de las personas con derecho a dichos fondos y vela que dicha información sea publicada en periódicos de circulación general.
- ☐ Recibe los informes finales con evidencias del pago de las publicaciones y verifica la transferencia de los fondos a la Oficina. Ofrece información a los auditores de la Oficina sobre los aseguradores que tienen que rendir los informes y provee formularios que deben llenar las personas que tienen derecho a reclamar dichos fondos. Hace los cálculos para el descuento proporcional de las publicaciones a los solicitantes y solicita al recaudado el reembolso del dinero restante.
- ☐ Recibe las cartas de deudas y las órdenes imponiendo multas a los aseguradores, recibe las resoluciones confirmando o dejando sin efecto órdenes, avisos de vistas, pronunciamientos y otros, para estudiarlos y determinar cuales son relevantes para facturación y cobro y hace los borradores de las facturas.
- ☐ Da seguimiento a las deudas facturadas, hace los cálculos de intereses legales que acumulen las multas y prepara informes para división legal, división de Exámenes y la División de Servicio al Productor. Informe sobre las deudas incobrables a la División de Asuntos Legales y a la Oficina del (la) Comisionado (a). Hace reclamaciones a la Oficina de Liquidaciones en casos relacionados con aseguradoras en proceso de liquidación.
- ☐ Recibe y genera llamadas telefónicas relacionadas con asuntos de su unidad de trabajo.
- ☐ Redacta cartas, informes y memorandos sobre los asuntos a su cargo.
- ☐ Establece y mantiene record sobre los casos y actividades a su cargo.
- ☐ Asiste y participa en las actividades de Educación Continua (seminarios, talleres y otros).

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Posee conocimiento teórico y práctico de la contabilidad gubernamental.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la contabilidad de gobierno.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente, caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de la mano para manejar objetos y equipos necesarios para realizar el trabajo. Visión cerrada, distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, calculadora, facsímil y fotocopiadora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado Asociado de colegio o universidad acreditada suplementada por doce (12) créditos en contabilidad a nivel de colegio o universidad acreditada. Dos (2) años de experiencia técnica progresiva en el campo de la Contabilidad Pública o Privada.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad para trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar en y fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

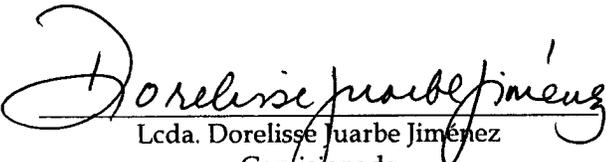
Seis (6) meses.

CLÁUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros

1 de Mayo de 2008
Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS

Banda: Servicio y Apoyo		Código de la Clase: CAU-5040	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo administrativo que consiste en la realización de funciones auxiliares en los procedimientos de transacciones de personal (pago de nómina, asistencia y licencia, beneficios y servicios del personal) y otras tareas variadas de oficina.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza funciones de variada complejidad y responsabilidad relacionadas con recaudaciones, pagaduría, administración de inversiones y otras transacciones fiscales en la OCS.		Trabaja bajo la supervisión inmediata de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones que así lo requiera.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.		Su trabajo se revisa mediante los informes que somete, las reuniones y las consultas con su supervisor para verificar su corrección y exactitud.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Determina el pago de sueldo, asistencia y licencia, beneficios y servicios a empleados por un período de tiempo, luego del ajuste correspondiente de las horas trabajadas. ☐ Determina los descuentos (asistencia, nómina, beneficios) correspondientes a cada caso en particular y prepara la nómina del programa asignado. ☐ Realiza cálculos matemáticos para determinar descuentos de seguro social, contribución sobre ingresos, aportaciones al sistema de retiro y otros descuentos correspondientes. ☐ Recibe y corrobora la nómina, asistencia, beneficios con listado de cheques y coordina el pago de sueldos a empleados. ☐ Prepara tarjetas acumulativas de asistencia de empleados. ☐ Registra y mantiene control de ausencias por vacaciones regulares, enfermedad y otro tipo de licencias. ☐ Registra el tiempo compensatorio y determina el pago o disfrute del mismo. ☐ Orienta y atiende reclamaciones de empleados por concepto del pago de salario. ☐ Revisa y cuadra los registros de asistencia del personal y hace ajustes para el cobro de sueldo recibido. ☐ Prepara informes de la labor realizada y otros que le sean requeridos. ☐ Realiza otras tareas afines que le sean requeridas. ☐ Asiste en funciones de compensación. 			

Funciones y Responsabilidades

- ☐ Determina el balance de licencias para el proceso de liquidaciones durante la terminación, retiro, incapacidad a largo/corto plazo, traslado de agencia, u otro de un empleado mediante el análisis de la asistencia de acuerdo a la jornada regular de trabajo.
- ☐ Registra, analiza y realiza los cálculos para la acumulación de tiempo compensatorio estatal y federal por empleado, notifica los balances a su supervisor para la acción correspondiente.
- ☐ Advierte sobre la acumulación de tiempo compensatorio a los supervisores de las divisiones mediante un informe y un recordatorio del procedimiento establecido.
- ☐ Realiza cómputos matemáticos sencillos para determinar balances de licencias acumuladas de enfermedad, vacaciones, maternidad y demás licencias concedidas con o sin descuentos de nómina.
- ☐ Responsable de archivar los certificados médicos, excusas médicas y datos médicos confidenciales que se incluyan con las licencias o permisos de ausencia en el Expediente Médico.
- ☐ Responsable de archivar las hojas de asistencia y los permisos semanalmente en los expedientes de cada empleado.
- ☐ Orienta al personal sobre aspectos de procedimientos de asistencia, licencias, tiempo compensatorio, entre otros relacionados.
- ☐ Certifica balances de informes preparados para que Nómina proceda con la transacción correspondiente.
- ☐ Mantiene un control de las hojas de asistencia recibidas, procesadas y pendientes en proceso, para dar seguimiento para el recibo de las mismas.
- ☐ Colabora en funciones de distribución de cheques de nómina y otras funciones sencillas de recursos humanos.
- ☐ Recibe y corrobora las hojas de asistencia semanalmente debidamente firmadas y autorizadas con las formas de ausencia o modificación de permiso correspondiente.
- ☐ Prepara tarjetas acumulativas de asistencia de empleados.
- ☐ Registra y mantiene control de ausencias, tardanzas, licencias de vacaciones regulares, enfermedad y otro tipo de licencias.
- ☐ Registra el tiempo compensatorio y determina las horas para disfrute o pago, según aplique.
- ☐ Orienta, atiende consultas y preguntas de los empleados y supervisores por concepto del balance de vacaciones y enfermedad y demás beneficios.
- ☐ Cuadra los registros de asistencia del personal y advierte sobre omisiones, errores, ajustes o balances que conllevan el cobro de sueldo recibido indebido.
- ☐ Prepara informes de la labor realizada, al igual que informes mensuales de balances, tiempo compensatorio, tardanzas y otros relacionados que le sean requeridos.
- ☐ Realiza entradas al sistema OCSI sobre nuevos empleados y coordina el proceso de tomar las fotos a nuevos empleados, control de las tarjetas de acceso y asistencia. Lleva control de renovación o sustitución de tarjetas de identificación.

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios de la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Posee conocimiento teórico y práctico de la Administración de Recursos Humanos Gubernamental.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen el sistema de personal del servicio público.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente, caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de la mano para manejar objetos y equipos necesarios para realizar el trabajo. Visión cerrada, distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, calculadora, facsímil y fotocopiadora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado Asociado de universidad o colegio reconocido suplementado por doce (12) créditos en Contabilidad, Recursos Humanos o Administración Pública a nivel de colegio o universidad acreditada. Dos (2) años de experiencia en el campo de los recursos humanos en funciones de beneficios y servicios (nómina y otros) o la contabilidad pública o privada.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad para trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar en y fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

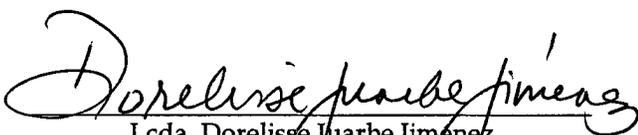
Seis (6) meses.

CLÁUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros

1 de mayo de 2008
Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
AUXILIAR DE SISTEMAS DE OFICINA

Banda: Servicio y Apoyo		Código de la Clase: CAU-5050	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo de oficina que consiste en realizar labores de mecanografía y la ejecución de otras tareas ofinescas relacionadas con la Oficina del Comisionado de Seguros.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza funciones de alguna complejidad y responsabilidad.		Trabaja bajo la supervisión directa de un (a) secretario (a) de mayor jerarquía, personal técnico y/o supervisor (a).	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Recibe instrucciones específicas y desempeña su trabajo conforme a las prácticas y procedimientos establecidos.		El desempeño de sus funciones es evaluado mediante informes, reuniones con el supervisor, la ponderación de los resultados y el impacto del trabajo realizado para el logro de los objetivos de su unidad.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Transcribe en computador, procesador de palabras y/o maquina: cartas, memorandos, tablas, formularios, órdenes de compra, hojas de trámite y otros documentos. ☐ Recibe, clasifica y canaliza correspondencia y otros documentos de oficina en general. ☐ Archiva cartas, memorandos, informes y otros documentos de índole variada. ☐ Atiende con eficacia y cortesía llamadas telefónicas, toma mensajes y provee la información que requiere y/o las refiere a donde corresponda. ☐ Atiende a visitantes que acuden a la oficina y les provee información que esté a su alcance o los refiere a la División que corresponda. ☐ Reproduce material en fotocopiadora. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Conoce los principios, métodos y prácticas de los sistemas de oficina.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

La adecuación en el desempeño de sus funciones es vital para apoyar la gestión institucional.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere doblarse, manejar y levantar objetos y herramientas pesadas, caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado Asociado de colegio o universidad acreditada en Ciencias Secretariales o Administración de Sistemas de Oficina. Un (1) año de experiencia progresiva en la realización de trabajos oficinesco y manejo de sistemas de oficina.

REQUISITOS ESPECIALES

Habilidad para realizar funciones variadas y trabajo con el público.

PERIODO PROBATORIO

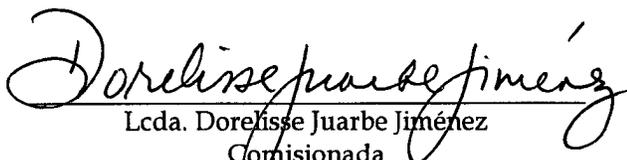
Seis (6) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros

1 de mayo de 2008
Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
BIBLIOTECARIO

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4060	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo profesional que consiste en la organización y administración de libros y materiales en una Biblioteca.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad en la organización, administración y control de los libros y materiales en la Biblioteca de la Oficina del Comisionado de Seguros.		Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de superior jerarquía, quien le imparte instrucciones generales para el desempeño de su trabajo.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.		Su trabajo se revisa mediante la evaluación de los logros obtenidos.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Organiza y administra la colección de libros y materiales en la biblioteca de la Oficina del Comisionado de Seguros. ☐ Cataloga y clasifica todos los libros y materiales bibliográficos que se reciben en la biblioteca. ☐ Lee los periódicos con el propósito de seleccionar artículos y noticias relacionadas con la industria de seguros y los tramita a través del correo electrónico de la Agencia. ☐ Recibe, inspecciona y sella los libros, revistas, periódicos y materiales adquiridos. ☐ Determina la compra de equipo y material de lectura a usarse en la biblioteca y mantiene inventario de las existencias en la biblioteca. ☐ Envía periódicamente notificación de los libros y otro material informativo tomados en calidad de préstamo que no han sido devueltos a la fecha correspondiente. ☐ Ofrece información, mediante llamadas telefónicas o por correspondencia sobre los servicios que presta la biblioteca. ☐ Orienta a empleados y público en general sobre los servicios que presta la biblioteca. ☐ Evalúa documentos de los cuales deberá disponer. ☐ Rinde informes sobre las labores realizadas. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Conoce los principios, métodos y prácticas de la administración de sistemas de biblioteca.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la administración pública.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

La adecuación en el desempeño de sus funciones es vital para apoyar la gestión institucional.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere doblarse, manejar y levantar objetos y herramientas pesadas, caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de colegio o universidad acreditada.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar en y fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

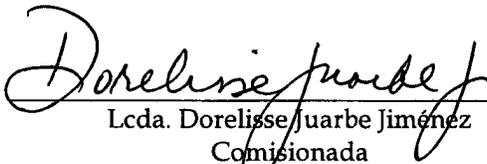
Ocho (8) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros


Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
CONTADOR

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4070	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo profesional que consiste en llevar registros y libros de contabilidad.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza funciones de complejidad y responsabilidad relacionados con la preintervención y el mantenimiento de los libros, cuentas y demás documentos fiscales. Puede tener bajo su responsabilidad el contabilizar las transacciones en el Libro Mayor de la Oficina del Comisionado de Seguros.		Trabaja bajo la supervisión de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales ocasionalmente para el desempeño de sus funciones.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.		Su trabajo se revisa mediante los informes que rinde y por reuniones de supervisión.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Contabiliza las transacciones fiscales en el Libro Mayor con el fin de llevar un control del presupuesto. ☐ Realiza conciliaciones de las asignaciones presupuestarias con el propósito de cotejar la corrección de los asientos contabilizados en los libros. ☐ Contabiliza y mantiene el control de las obligaciones internas de la Agencia así como de los distintos fondos y asignaciones para los gastos necesarios para su funcionamiento. ☐ Preinterviene, procesa y registra una variedad de documentos fiscales para comprobar la exactitud, corrección y legalidad de los mismos. ☐ Prepara proyecciones de gastos estimados a incurrirse en los meses subsiguientes. ☐ Lleva libros, registros y récords auxiliares de contabilidad que sean necesarios para conciliar o cuadrar las cuentas y rendir los informes correspondientes. ☐ Mantiene al día un archivo de los pagos efectuados debidamente desglosados así como de todas las órdenes de compra. ☐ Prepara los informes fiscales reglamentarios en adición a aquellos que le sean requeridos. 			

Funciones y Responsabilidades

- ☐ Asiste en la contabilización de depósitos y mantiene un registro de depósitos recibidos con su documentación relacionada al igual que con las inversiones.
- ☐ Mantiene el registro de los valores que tienen depositados los aseguradores según requerido por el código de seguros.
- ☐ Coordina entre el Departamento de Hacienda, corredores e instituciones financieras del depósito, retiro y reemplazo de los valores en depósito de los aseguradores, como la revisión de los documentos necesarios para dicha transacción.
- ☐ Ofrece orientación a aseguradores y al personal de la agencia sobre el depósito de valores, el manejo de los mismos y forma de realizar dichos depósitos.
- ☐ Asiste, según delegación del supervisor, en aquellas funciones de proyectos especiales.
- ☐ Realiza las funciones de Recaudador Oficial de la agencia de acuerdo con los reglamentos y controles vigentes.
- ☐ Responsable del registro, manejo y depósito de los recaudos de la agencia, como de la preparación de informes, recibos, manejo de valores (cheques, giros y ath), transmisión de datos al Departamento de Hacienda, hojas de depósito y todo lo relacionado a los mismos.
- ☐ Verifica la exactitud de las órdenes de reintegro, prepara los comprobantes de reintegro y efectúa el pago de los mismos siguiendo el criterio y controles del Código de Seguros.
- ☐ Ofrece orientaciones y adiestramiento sobre las funciones de su unidad.
- ☐ Redacta cartas, informes, memorandos y certificaciones sobre los asuntos a su cargo.
- ☐ Establece y mantiene récord sobre los casos y actividades a su cargo.
- ☐ Asiste y participa en las actividades de Educación Continua (seminarios, talleres y otros).
- ☐ Recibe y genera llamadas telefónicas domésticas e internacionales relacionada con asuntos de su unidad de trabajo.

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Conoce los principios, métodos y prácticas de la contabilidad gubernamental.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la contabilidad pública.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollo de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetos de la división/ unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, calculadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato en Administración de Empresas de colegio o universidad acreditada que incluya 18 créditos en Contabilidad.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar en y fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

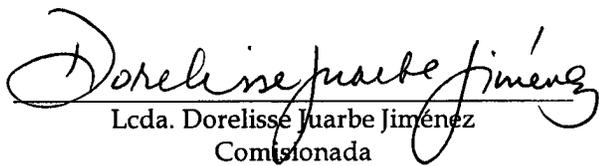
Ocho (8) meses.

CLÁUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada

Oficina del Comisionado de Seguros

1 de mayo de 2008
Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
ESTADÍSTICO

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4080	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo profesional y especializado que consiste en la aplicación de principios y técnicas de Estadística.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza tareas de complejidad y responsabilidad, relacionado con el análisis, interpretación y presentación de tablas o cuadros estadísticos.		Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de superior jerarquía, quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes al puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus labores.		Su trabajo se revisa mediante la evaluación de los informes que rinde para determinar conformidad con las normas y procedimientos establecidos en la profesión.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Recopila información estadística para la realización de estudios e investigaciones sobre la industria de seguros. <input type="checkbox"/> Realiza cálculos matemáticos para completar las tabulaciones de las estadísticas recopiladas. <input type="checkbox"/> Revisa, analiza, e interpreta o prepara tablas y gráficas estadísticas relacionadas con seguros. <input type="checkbox"/> Realiza estudios que incluyen tendencias y proyecciones que indiquen el desarrollo y crecimiento de las distintas actividades o servicios que se ofrecen en la Agencia. <input type="checkbox"/> Diseña formularios para la obtención de datos estadísticos y revisa las existentes. <input type="checkbox"/> Organiza y mantiene al día los archivos de gráficas, tablas y formularios utilizados en la preparación de informes estadísticos. <input type="checkbox"/> Participa en la preparación y análisis de estadísticas relacionadas a las funciones y metas de cada Comisaría en OCS. <input type="checkbox"/> Asiste en la preparación de informes estadísticos sobre interés unilateral y los Planes de Mercadeo Masivo. <input type="checkbox"/> Rinde informes sobre la labor realizada y cualquier otro que le sea requerido. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para la industria, los consumidores, la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Posee conocimiento teórico y práctico del campo de los seguros.

Conoce los principios, métodos y prácticas de las estadísticas, métodos cuantitativos y matemáticos.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

261

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

La adecuación en el desempeño de sus funciones es vital para apoyar la gestión institucional.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere doblarse, manejar y levantar objetos y herramientas pesadas, caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato en Matemáticas, Ciencias Sociales (Economía) o en Administración de Empresas de colegio o universidad acreditada que incluya o esté suplementada por doce (12) créditos en Estadísticas y seis (6) en Matemáticas o Métodos Cuantitativos.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar en y fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

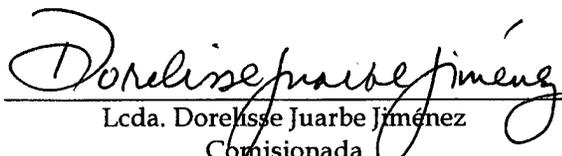
Ocho (8) meses.

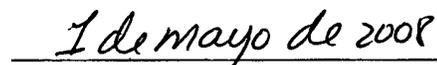
CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros


Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
EXAMINADOR

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4090	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo profesional que consiste llevar a cabo exámenes regulares / especiales / de conducta de mercado de las operaciones de compañías de seguros, compañías del Centro Internacional de Seguros y otras entidades aseguradoras.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad a cargo de auditorías variadas, las cuales lleva a cabo en su totalidad, en compañías aseguradoras, compañías del Centro Internacional de Seguros, organizaciones de servicios de salud, corredores, agentes y corredores de líneas excedentes, para determinar su conformidad con el Código de Seguros de Puerto Rico y sus reglamentos.		Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales ocasionalmente para el desempeño de sus labores.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio.		Su trabajo se revisa mediante la evaluación de los informes que rinde y reuniones con el supervisor.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Lleva a cabo exámenes regulares / especiales / de conducta de mercado a compañías aseguradoras, compañías del Centro Internacional de Seguros, corredores de líneas excedentes, agentes generales y organizaciones de salud. ☐ Redacta los informes correspondientes de las intervenciones realizadas. ☐ Determina la solvencia y situación financiera de las entidades objetos de fiscalización de acuerdo al Código de Seguros de Puerto Rico y los requisitos de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros. ☐ Determina el resultado de las operaciones de las compañías o entidades objeto de la fiscalización y las causas y fluctuaciones en sus utilidades y gastos, así, como si las mismas cumplen con los requisitos de la reglamentación en vigor. ☐ Investiga los procedimientos corporativos y determina si la inversión de los fondos cumplen con las disposiciones fijadas por el Código de Seguros. ☐ Estudia las prácticas de suscripción de riesgos y determina si se están operando dentro de los principios aceptados de la Ley y procedimientos comerciales. ☐ Determina si las compañías o entidades cumplen con las disposiciones de los contratos y si se le da trato justo y equitativo a los asegurados en el trámite de reclamaciones y ajustes de pérdidas. ☐ Coordina, elabora y da seguimiento al plan de trabajo de la intervención y redacta el informe final. ☐ Detecta errores o posibilidad de fraude, incluyendo entre estos: desfalcos, mal uso de fondos, manejo indebido de cuentas con el fin de presentar una condición falsa, errores de omisión y errores intencionales. ☐ Estudia los informes de intervenciones hechas por otros estados de compañías extranjeras autorizadas a operar en Puerto Rico. ☐ Colabora en estudios sobre la industria de seguros a requerimiento del Comisionado. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Posee conocimiento teórico y práctico del derecho local y federal.

Conoce los principios, métodos y prácticas de la auditoría o intervención de cuentas.

Conoce y aplica el proceso de auditoría.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la industria de seguros.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato en Administración de Empresas de colegio o universidad acreditada con 30 créditos en Contabilidad que incluya un curso de Auditoría o Intervención de Cuentas, Contabilidad Avanzada y seis (6) créditos en Finanzas. Dos (2) años de experiencia en trabajos relacionados con la auditoría y contabilidad de cuentas de seguros, en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Técnico de Exámenes en el Servicio de Carrera de la Oficina del Comisionado de Seguros.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Aprobar los cursos de Educación Continua, seminarios y certificaciones requeridas por la OCS con una calificación aceptable. Se le podrá requerir viajar fuera de Puerto Rico. Disponibilidad de auto propio para auditar compañías asignadas en y fuera del área de San Juan.

PERIODO PROBATORIO

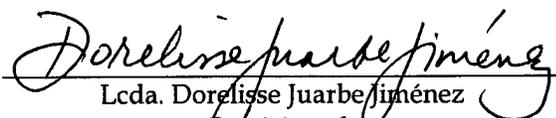
Diez (10) meses.

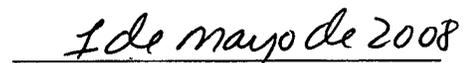
CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros


Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS INVESTIGADOR

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4100	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo profesional que consiste en llevar a cabo investigaciones especiales (fraude) a compañías de seguros, otras entidades aseguradoras y consumidores.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad, participando en las investigaciones de las transacciones efectuadas en compañías aseguradoras, organizaciones de servicios de salud, corredores, agentes y corredores de líneas excedentes y productores en general o consumidores, para determinar su conformidad con el Código de Seguros de Puerto Rico y sus reglamentos.		Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones específicas para la realización de sus labores.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.		Su trabajo se revisa durante y al finalizar el mismo a través de los informes que presente para determinar conformidad con las normas y procedimientos establecidos.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Analiza y realiza investigaciones de querellas radicadas contra de las aseguradoras u otro personal dentro de la industria el seguros (Violaciones a las disposiciones del Código de Seguros de Puerto Rico). ☐ Investiga reclamaciones sospechosas, fraudulentas, así como otras irregularidades. ☐ Conduce, oportunamente, una investigación completa y exacta de los datos relevantes. ☐ Mantiene los expedientes asignados de investigación en una manera confidencial y organizada, documenta todos los datos relevantes pertenecientes a esos expedientes. ☐ Asegura que los casos asignados sean investigados e informados a la parte solicitante dentro del periodo de tiempo prescrito. ☐ Realiza entrevistas dentro y fuera de la oficina a entidades reguladas y no reguladas relacionadas con la investigación que esté realizando. ☐ Realiza vigilancia y seguimiento a individuos como parte de sus casos. ☐ Participa en allanamientos y diligencia citaciones de órdenes, entre otros, en coordinación con el Departamento de Justicia, de ser necesario. ☐ Analiza datos, inspecciona, copia y recopila archivos, documentos y evidencias y comunica hallazgos a las partes concernidas. ☐ Colabora en el seguimiento a la información que deben presentar las partes involucradas en las querellas intervenidas por los Investigadores de superior jerarquía. ☐ Prepara reportes investigativos y órdenes de investigación, requerimientos de información, citaciones y redacta comunicaciones, memorandos e informes sobre las investigaciones asignadas y sus conclusiones. ☐ Testifica en los procesos de vistas administrativas, civil y criminal. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios de la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Conoce los principios, métodos y prácticas del proceso investigativo.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la industria de seguros.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil, fotocopidora y equipo de investigación (cámara fotográfica, grabadora, cámara de video, etc.)

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de colegio o universidad acreditada en Justicia Criminal. Dos (2) años de experiencia en funciones relacionadas con investigaciones y exámenes.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar en y fuera de Puerto Rico.

Aprobar los cursos de Educación Continua y certificaciones de "Certified Fraud Examiner" requeridas por la OCS.

PERIODO PROBATORIO

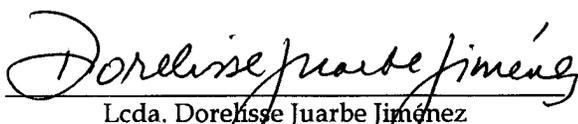
Diez (10) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.



Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada

Oficina del Comisionado de Seguros



Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
OFICIAL DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4110	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo de campo y de oficina que consiste en evaluar y analizar las investigaciones (reclamaciones) del público sobre las prácticas de las compañías de seguros y el personal autorizado que se radican ante la Oficina del Comisionado de Seguros.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad en las investigaciones y análisis de querellas radicadas contra las compañías de seguros, agentes generales, agentes, corredores, ajustadores, solicitadores y consultores en seguros autorizados para determinar violaciones al Código de Seguros y su Reglamento.		Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.		Su trabajo se revisa a través del análisis de los informes que somete y reuniones con el supervisor para verificar conformidad con la legislación, reglamentación, normas y procedimientos establecidos.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Investiga y analiza querellas radicadas por los asegurados personalmente y por escrito, contra las compañías de seguros y otro personal autorizado dentro de la industria del seguro. ☐ Atiende y entrevista a los asegurados que radican las querellas personalmente y les orienta sobre el procedimiento de investigación y los documentos que deben someter para su registro. ☐ Estudia las querellas radicadas por escrito y se comunica con los reclamantes para requerir la documentación que sustenta las mismas por teléfono o por carta. ☐ Efectúa labor de seguimiento a las partes involucradas en las querellas con respecto a la información que deben someter para proseguir con la investigación. ☐ Analiza las contestaciones y pruebas sometidas por los querellados, conjuntamente con la información suministrada por los reclamantes, con el propósito de recomendar el cierre del caso o determinar la necesidad de recopilar información adicional mediante visitas personales a las oficinas de los querellados, entrevistas a ambas partes o la recomendación de la celebración de vistas públicas. ☐ Visita las oficinas de las compañías de seguros y productores de seguro objeto de querellas para obtener información adicional y corroborar sus declaraciones y las de los querellantes. ☐ Cita a las partes involucradas en las querellas cuando existen versiones contradictorias para recopilar información adicional y mediar entre éstas para simplificar los aspectos relacionados con las querellas, de manera que se tomen acuerdos definitivos. ☐ Comparece a vistas públicas que celebra la Oficina del Comisionado de Seguros y a los Tribunales de Justicia en calidad de testigo en los casos de querellas en que intervino. ☐ Contesta consultas de ciudadanos que acuden personalmente, consultas telefónicas y escritas sencillas relacionadas con las disposiciones del Código de Seguros, su Reglamento y el procedimiento investigativo. ☐ Redacta comunicaciones, memorandos e informes relacionados con las querellas e investigaciones asignadas. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Posee conocimiento teórico y práctico del código de seguros.

Conoce los principios, métodos y prácticas que rigen el mercado de seguros.

Recopila información verbal y escrita relevante para su investigación.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la industria de seguros.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar, escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada, distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de colegio o universidad acreditada. Dos (2) años de experiencia en una o más de las siguientes áreas dentro del campo de los seguros: suscripción, reclamaciones, emisión de pólizas o servicios al asegurado; uno (1) de éstos en funciones similares en naturaleza y complejidad a las que realiza un Representante de Servicio al Consumidor en el Servicio de Carrera de la Oficina del Comisionado de Seguros.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar en y fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

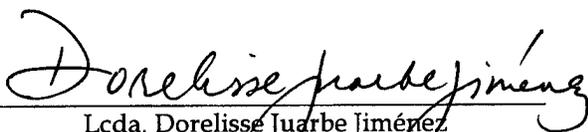
Diez (10) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros


Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
OFICIAL DE SERVICIOS AL PRODUCTOR

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4120	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo de contacto que conlleva la atención de consultas (telefónicas y escritas) y la orientación a productores sobre aspectos relacionados con las prácticas de la industria de seguros.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad.		Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes y específicas en situaciones nuevas.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio, y consulta con su superior en situaciones imprevistas.		Su trabajo se revisa mediante informes diarios y semanales para cotejar corrección, exactitud y tiempo y determinar conformidad con las instrucciones impartidas.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Realiza y coordina el proceso de exámenes a candidatos a licencia. ☐ Realiza tareas relacionadas al procesamiento y expedición de licencias provisionales, licencias regulares y su renovación. ☐ Analiza y contesta consultas (telefónicas y escritas) presentadas por los representantes de la industria relacionados con las prácticas de la industria de seguros. ☐ Canaliza al área correspondiente cualquier situación fuera de su control o de su área de trabajo. ☐ Atiende eficiente y cortésmente toda llamada y la resuelve en el menor tiempo posible. ☐ Orienta al personal que es referido por la Unidad de Servicio al Cliente sobre información fiel y exacta sobre leyes, normas y reglamentos del Código de Seguros aplicado a licencias. ☐ Contesta las llamadas y consultas de productores y se compromete en proveerle la información solicitada sobre las prácticas de la Industria de Seguros. ☐ Incorpora toda nueva información o asignaciones especiales en pro de beneficiar el interés público. ☐ Toma decisiones en casos de rutina, cuando el caso lo amerite. ☐ Aclara dudas sobre las normas y reglamentos que rigen la industria de seguros. ☐ Lleva a cabo cualquier otra tarea relacionada que sea necesario para cumplir con el propósito del puesto. ☐ Analiza el cumplimiento de los cursos y actividades educativas requeridas por ley y ofrecidas por las Instituciones Educativas a fin de asegurar la calidad de los mismos y del fiel cumplimiento con las directrices de la OCS. 			

Funciones y Responsabilidades

- ☐ Asesora, evalúa y recomienda al Director de Servicios al Productor aquellos cursos y seminarios de seguros sometidos a nuestra Oficina, de conformidad con las guías establecidas de tiempo en tiempo por el Programa de Educación Continua.
- ☐ Brinda orientación a los tenedores de licencias sobre las actividades de educación continua, la Regla LII y otros asuntos relacionados.
- ☐ Visita las Instituciones Educativas que ofrezcan los cursos y seminarios de seguros para verificar que los mismo cumplan con lo requerido.
- ☐ Custodia el registro de fechas de vencimiento de las licencias de los tenedores para identificar la fecha de haber cumplido con los requisitos de educación continua que establece la Regla LII.
- ☐ Recomienda al Director de Servicios al Productor cualquier enmienda o revisión a la Regla LII.
- ☐ Verifica y examina los documentos sometidos por los tenedores de licencias a fin de emitir las certificaciones de cumplimiento del programa de educación continua.
- ☐ Certifica a la Unidad de Servicio al Productor el cumplimiento de aquellos tenedores de licencias como parte del proceso de renovación de sus licencias.
- ☐ Ejecuta tareas relacionadas con educación continua asignadas por el Director de Servicios al Productor.
- ☐ Prepara las devoluciones y hojas de envío de los casos asignados a su persona.
- ☐ Recibe y genera llamadas telefónicas relacionadas con asuntos de su unidad de trabajo.
- ☐ Redacta cartas, informes y memorandos sobre los asuntos a su cargo.
- ☐ Establece y mantiene récord sobre los casos y actividades a su cargo.
- ☐ Orienta sobre las actividades de Educación Continua, tales como seminarios, talleres y otros.

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Conoce los principios, métodos y prácticas de la tramitación de investigaciones.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la industria de seguros.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en español y en inglés.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada, distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de colegio o universidad acreditada. Dos (2) años de experiencia oficinesca o administrativa en funciones de servicios al cliente (productor o consumidor) preferiblemente en el campo de los seguros; uno (1) de éstos en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Representante de Servicios al Productor en el Servicio de Carrera de la OCS.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

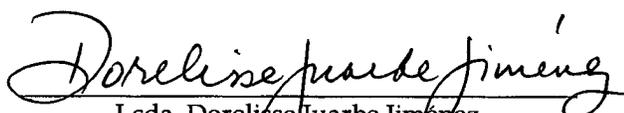
Diez (10) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada

Oficina del Comisionado de Seguros


Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
PROGRAMADOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4130	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo profesional y técnico en el campo de los sistemas de información computarizada que consiste en llevar a cabo estudios de viabilidad, análisis, diseño, desarrollo, documentación y programación de las aplicaciones de sistemas mecanizados.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad en el diseño y desarrollo de la lógica, codificación, corrección, pruebas y documentación de programas de computarización para interfaces gráficas orientadas a la materia técnica de seguros y a la administración de la agencia. Además construye bases de datos que recopilan información útil para la organización y para la Industria de Seguros.		Trabaja bajo la supervisión inmediata de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales para la realización de sus labores.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de su trabajo.		Su trabajo se revisa mediante la evaluación de los logros obtenidos.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Lleva a cabo el diseño y desarrollo de la lógica, codificación, corrección, pruebas, documentación y mantenimiento de los sistemas de información computarizados. ☐ Prepara las bases de datos que se han de utilizar en los sistemas de información. ☐ Lleva a cabo el mantenimiento de sistemas de información ya existentes, corrigiendo errores de lógica y mejorando su eficiencia. ☐ Define procedimientos eficientes para la recopilación, procesamiento y distribución de la información que entrará y producirá el sistema automatizado para todas las áreas envueltas en la operación del sistema nuevo. Estos deben incluir el control de calidad de cada uno de los procesos. ☐ Prepara flujogramas, datagramas y gráficas sobre los programas desarrollados internamente para mejorar su entendimiento y documentación. ☐ Prepara los manuales de operación que utilizan los operadores y usuarios en el manejo adecuado de los sistemas de información. ☐ Adiestra y orienta al personal de la agencia en el uso de computadoras. ☐ Prepara informes sobre labor realizada y otros que le sean requeridos. ☐ Colabora en el análisis, diseño e implantación de la infraestructura de comunicación de datos de los sistemas mecanizados de la OCS. ☐ Participa en la implantación y seguimiento de los sistemas de seguridad y controles internos de la red de comunicaciones. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Conoce los principios, métodos y prácticas de la programación de sistemas de información.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la informática en el sector público.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieran.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato en Sistemas de Información, Ciencias de Computadora o Ingeniería de Sistemas de Información de colegio o universidad acreditada. Dos (2) años de experiencia técnica en el campo de la programación de sistemas de informática.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad para trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar en y fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

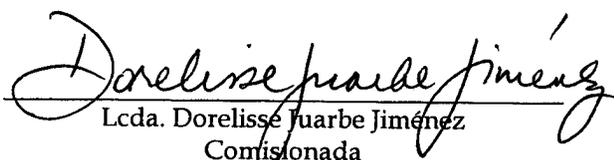
Diez (10) meses.

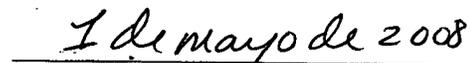
CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros


Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
RECEPCIONISTA

Banda: Servicio y Apoyo		Código de la Clase: CAU-5060	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo oficinesco que consiste en atender al público que visita la Oficina.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de oficina de alguna complejidad y responsabilidad que consiste en recibir y atender al público que visita la Oficina para orientarlos y referirlo a la dependencia o al funcionario correspondiente.		Trabaja bajo la supervisión inmediata de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes al puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Realiza sus labores con un grado moderado de iniciativa y criterio propio pero refiere situaciones complejas a su supervisor para la toma de decisiones.		Su trabajo se revisa mediante la evaluación de los logros obtenidos.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Recibe y atiende al público que llega a la Oficina, les ofrece la información pertinente, o los refiere a los funcionarios que puedan orientarlos adecuadamente. <input type="checkbox"/> Atiende las llamadas telefónicas que recibe y las refiere a la persona indicada. <input type="checkbox"/> Lleva un registro de visitantes y llamadas de larga distancia e internacionales para preparar los informes correspondientes. <input type="checkbox"/> Prepara y actualiza el listado de extensiones de la Oficina. <input type="checkbox"/> Rinde informes periódicos sobre la labor realizada. <input type="checkbox"/> Recibe y refiere llamadas locales y larga distancia a través del cuadro telefónico automático de la agencia. <input type="checkbox"/> Tramita llamadas a larga distancia e internacionales. <input type="checkbox"/> Informa a la compañía de teléfonos sobre cualquier avería en el cuadro telefónico así como de sus extensiones. <input type="checkbox"/> Graba mensajes a el sistema automatizado según sea requerido. <input type="checkbox"/> Orienta a los visitantes y los refiere a la unidad correspondiente. <input type="checkbox"/> Realiza trabajos sencillos de oficina según sean solicitados. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

La adecuación en el desempeño de sus funciones es vital para apoyar la gestión institucional.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere doblarse, manejar y levantar objetos y herramientas pesadas, caminar, hablar y escuchar, ocasionalmente se requiere estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Graduación de escuela superior acreditada.

REQUISITOS ESPECIALES

Habilidad para realizar funciones variadas y trabajo con el público. Bilingüe

PERIODO PROBATORIO

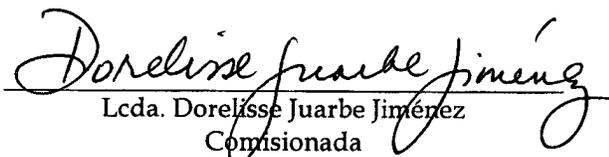
Seis (6) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros

1 de mayo de 2008
Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
REPRESENTANTE DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4140	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo de campo y de oficina que consiste en colaborar en la investigación y análisis de consultas (reclamaciones) del público sobre las prácticas de las compañías de seguros y el personal de seguros autorizado que se radican ante la Oficina del Comisionado de Seguros.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad, colaborando con personal de mayor jerarquía en las investigaciones y análisis de consultas radicadas contra las compañías de seguros, agentes generales, agentes, corredores, ajustadores, solicitadores y consultores en seguros autorizados para determinar violaciones al Código de Seguros de Puerto Rico y sus Reglamento.		Trabaja bajo la supervisión inmediata de un funcionario de mayor jerarquía, quien le adiestra y orienta sobre las disposiciones legales y reglamentarias que rigen la industria del seguro, normas y procedimientos establecidos.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Recibe instrucciones específicas sobre la labor a realizar y ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio propio.		Su trabajo se revisa durante el proceso y a la terminación, a través del análisis de los informes que somete y reuniones con el supervisor para verificar progreso y conformidad con la legislación, reglamentación, normas y procedimientos establecidos, así como las instrucciones impartidas.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Realiza y analiza la evaluación de las solicitudes de investigaciones presentadas por los asegurados relacionados con las prácticas de las compañías de seguros y otro personal autorizado dentro de la industria de seguros. ☐ Atiende y entrevista a los asegurados que presentan personalmente sus solicitudes de investigación y les orienta sobre el procedimiento de investigación de las mismas y los documentos que deben someter para su registro. ☐ Analiza las contestaciones y pruebas presentadas por los ciudadanos, conjuntamente con la información suministrada por los querellantes con el propósito de determinar el cierre del caso, la necesidad de recopilar información adicional mediante visitas personales a las oficinas de los querellados, entrevistar ambas partes, o recomendar la celebración de vistas públicas. ☐ Acompaña a oficiales y examinadores de mayor jerarquía a las oficinas de las compañías de seguros y otro personal de seguros objeto de querrela para obtener información adicional y corroborar sus declaraciones y la de los querellantes. ☐ Colabora con personal de mayor jerarquía en el proceso de mediación entre las partes cuando existen versiones contradictorias relacionadas con las querellas bajo investigación. ☐ Acompaña a personal de superior jerarquía a la vista pública que celebra la Oficina del Comisionado de Seguros y a los Tribunales de Justicia, y observa los procedimientos pertinentes a la resolución de querellas. ☐ Lleva a cabo el seguimiento a la información que deben someter las partes involucradas en las querellas intervenidas por Investigadores de Seguros de superior jerarquía. ☐ Redacta comunicaciones, memorandos e informes sobre las investigaciones asignadas. 			

Competencias del Puesto

✓ Conocimiento del Mercado de Seguros

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ Mejoramiento de Procesos

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ Agilidad Mental

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ Pensamiento Divergente

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ Razonamiento Cuantitativo

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ Uso de Computadoras

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ Compromiso Institucional

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ Servicio de Excelencia y Calidad

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ Planificación y Organización

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ Toma de Decisiones

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ Solución de Problemas

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ Orientación hacia Resultados

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Posee conocimiento teórico y práctico del mercado de seguros.

Conoce los principios, métodos y prácticas de la tramitación de investigaciones.

Recopila información verbal y escrita relevante a los asuntos bajo investigación.

Conoce, analiza y aplica las leyes y reglamentos que rigen la industria de seguros.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieran.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada, distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de colegio o universidad acreditada.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar en y fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

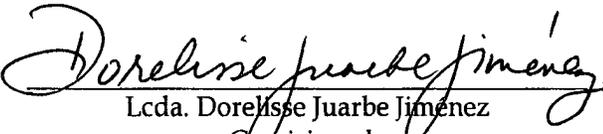
Ocho (8) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros

1 de mayo de 2008
Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
REPRESENTANTE DE SERVICIOS AL PRODUCTOR

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4150	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo de contacto que consiste en mantener relaciones efectivas con los productores evaluando solicitudes de licencia y ofreciendo atención y orientación de excelencia sobre las prácticas de la industria de seguros.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad.		Trabaja bajo la supervisión inmediata de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes y específicos en situaciones nuevas.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce un grado moderado de iniciativa, criterio propio y consulta con su superior en situaciones imprevistas.		Su trabajo se revisa mediante informes diarios y semanales para cotejar corrección, exactitud y tiempo y determinar conformidad con las instrucciones impartidas.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Atiende eficiente y cortésmente toda llamada y resuelve en el menor tiempo posible. <input type="checkbox"/> Ofrece información fiel y exacta sobre leyes, normas y reglamentos del Código de Seguros aplicado a licencias. <input type="checkbox"/> Contesta las llamadas y consultas de productores y se compromete en proveerle la información solicitada sobre las prácticas de la Industria de Seguros. <input type="checkbox"/> Incorpora toda nueva información o asignaciones especiales en pro de beneficiar el interés público. <input type="checkbox"/> Toma decisiones en casos de rutina, cuando el caso lo amerite. <input type="checkbox"/> Aclara dudas sobre las normas y reglamentos que rigen la industria de seguros. <input type="checkbox"/> Analiza y contesta consultas presentadas por los representantes de la industria relacionados con las prácticas de la industria de seguros. <input type="checkbox"/> Canaliza al área correspondiente cualquier situación fuera de su control o de su área de trabajo. <input type="checkbox"/> Lleva a cabo cualquier otra tarea relacionada que sea necesario para cumplir con el propósito del puesto. <input type="checkbox"/> Realiza tareas de revisión, evaluación, procesamiento, expedición y renovación de las diferentes categorías de licencias que emite la Oficina del Comisionado de Seguros. <input type="checkbox"/> Asiste en el proceso de exámenes a candidatos a licencia. <input type="checkbox"/> Lleva a cabo funciones relacionadas con los procesos de Educación Continua. <input type="checkbox"/> Asiste en el proceso de implementar nuevos procedimientos, información o asignaciones especiales. <input type="checkbox"/> Realiza la organización, el archivo de documentos y mantiene control de los mismos. <input type="checkbox"/> Prepara las devoluciones y hojas de envío de los casos asignados a su persona. <input type="checkbox"/> Prepara el informe de casos a su cargo para beneficio de la Unidad de Servicio al Cliente. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Conoce los principios, métodos y prácticas de la tramitación de investigaciones.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la industria de seguros.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en español y en inglés.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada, distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de colegio o universidad acreditada.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

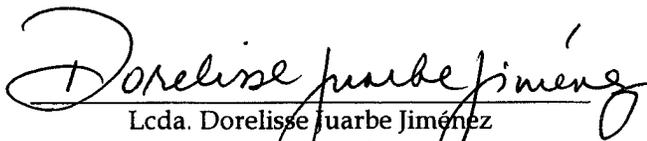
Ocho (8) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros

1 de mayo de 2008
Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
TÉCNICO DE EXÁMENES

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4160	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo profesional que consiste mayormente en participar con Examinadores de superior jerarquía en el examen de las operaciones en compañías de seguros y otras entidades aseguradoras.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad participando en el examen de transacciones fiscales efectuadas en compañías aseguradoras, organizaciones de servicios de salud, corredores, agentes y corredores de líneas excedentes, para determinar su conformidad con el Código de Seguros de Puerto Rico y sus reglamentos.		Trabaja bajo la supervisión inmediata de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones específicas para la realización de sus labores.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.		Su trabajo se revisa durante y al finalizar el mismo a través de los informes que presente para determinar conformidad con las normas y procedimientos establecidos.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Participa con examinadores de superior jerarquía en los exámenes de aseguradores domésticos y extranjeros, para determinar conformidad con el Código de Seguros de Puerto Rico y su Reglamento. ☐ Realiza y redacta los informes correspondientes sobre el resultado de los exámenes realizados. ☐ Examina libros de contabilidad y otros récords de agentes generales de aseguradores extranjeros, de corredores de seguros, ajustadores de pérdidas y de otro personal de seguros y redacta los informes correspondientes. ☐ Hace análisis de estados financieros de aseguradores para determinar su situación y solvencia económica, de acuerdo al Código de Seguros de Puerto Rico y su Reglamento. ☐ Examina libros de contabilidad y otros récords de organizaciones de servicios de salud y redacta los informes correspondientes. ☐ Interviene en el manejo de los fondos utilizados para contratos de aseguradores y otros gastos para verificar que se proceda conforme a los reglamentos aplicables. ☐ Realiza exámenes especiales de aseguradores domésticos, de agentes generales, de aseguradores extranjeros, de corredores de seguros, ordenados por el Comisionado y redacta informes correspondientes. ☐ Lleva a cabo estudios diversos que le sean asignados por un Principal o Supervisor inmediato en la Unidad de Exámenes. ☐ Da seguimiento a recomendaciones efectuadas a las entidades fiscalizadas para verificar que las diferencias encontradas en las auditorías sean corregidas. ☐ Prepara los informes de hallazgos correspondientes sobre el resultado de las auditorías realizadas. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.

Posee conocimiento local y federal.

Conoce los principios, métodos y prácticas de la auditoría o intervención de cuentas.

Conoce y aplica el proceso de auditoría.

Conoce y aplica las leyes y reglamentos que rigen la industria de seguros.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.

Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

Posee conocimiento y aplica los procedimientos y normas que rigen el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.

Conoce las normas operacionales y políticas que aplican a su área de trabajo.

✓ *Autodesarrollo*

Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.

✓ *Trabajo en Equipo*

Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

Se expresa con claridad y precisión, tanto en forma oral como por escrito.

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

Se mantiene sereno y tranquilo ante situaciones de presión o ambigüedad.

Se adapta con facilidad a cambios en los planes de trabajo o en las instrucciones.

✓ *Ética e Integridad*

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público. Exhibe compromiso en los valores éticos a través de las prácticas y conductas en su gestión.

✓ *Autonomía*

Organiza eficazmente su propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma eficiente posible. Es ordenado, puntual, metódico en el uso de su tiempo y es capaz de sacar el máximo rendimiento posible a su agenda. Piensa sobre la base de estrategias de la organización y las traduce en objetivos concretos para su propio campo de responsabilidad. Es capaz de hacer contribuciones a la formulación de la estrategia de la organización. Demuestra protagonismo, interés en desarrollar y diversificar las actividades para dar respuesta a retos y oportunidades. Posee la capacidad para considerar múltiples factores y posibles desarrollos de acción a la luz de ponderar criterios relevantes y llega a juicios realistas. Demuestra sensibilidad organizacional y examina el impacto que tienen sus acciones y decisiones sobre otras personas o unidades de la organización.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopiadora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato en Administración de Empresas de colegio o universidad acreditada con 30 créditos en Contabilidad, que incluya un curso en Auditoría o Intervención de Cuentas, Contabilidad Avanzada y seis (6) créditos en Finanzas. Un (1) año de experiencia en el campo de la auditoría en la industria de servicios financieros. (seguros, banca y corretaje).

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Disponibilidad de auto propio para auditar compañías asignadas en y fuera del área de San Juan. Se le podrá requerir viajar fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

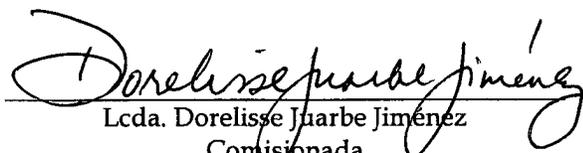
Diez (10) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere el Artículo 8 (Sección 8.2) de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del 1 de mayo de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 1 de, mayo de 2008.


Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Comisionada
Oficina del Comisionado de Seguros


Fecha



Oficina del Comisionado de Seguros
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

PERFIL DE COMPETENCIAS
TÉCNICO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4170	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo técnico y especializado relacionado con la operación de equipo electrónico de procesar datos.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo técnico de complejidad y responsabilidad con la operación de equipo que se utiliza en el procesamiento electrónico de datos.		Recibe supervisión inmediata de un funcionario de mayor jerarquía en las labores usuales y específicas en situaciones nuevas.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de su trabajo.		El trabajo se revisa en forma general para verificar que el mismo se realizó de acuerdo a las instrucciones impartidas.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Estudia la hoja de instrucciones de cada programa para ejecutar las operaciones pertinentes en el equipo y aplicarlas. <input type="checkbox"/> Atiende y opera la consola durante el procesamiento de los programas. <input type="checkbox"/> Corrige las posibles fallas del equipo y/o determina si se trata de errores de los datos en el programa o de operación. <input type="checkbox"/> Ejecuta los trabajos de operaciones de los distintos componentes del equipo de procesar datos, entre ellos: la unidad central de procesamiento, unidad de cintas magnéticas, impresoras, unidades de discos magnéticos y otras unidades satélites necesarias en la operación. <input type="checkbox"/> Configura periferales del computador, como impresoras y unidades de cinta para el control de los mismos. <input type="checkbox"/> Respalda bases de datos (Back up). <input type="checkbox"/> Monitorea el computador desde la consola, verifica los trabajos en ejecución o en espera de algún comando. <input type="checkbox"/> Atiende llamadas de usuarios que tienen problemas con el sistema, resuelve o refiere a otras secciones. Coteja sistema de suministros de energía "UPS", para determinar estado de las baterías. <input type="checkbox"/> Mantiene inventario de equipo y un registro y control de todos los archivos en cintas y discos magnéticos para tenerlos disponibles en su uso diario. <input type="checkbox"/> Participa con los programadores en las pruebas de los programas que éstos elaboran. <input type="checkbox"/> Determina el movimiento de cintas de resguardo (back up) y archivo que se almacena fuera del edificio por razones de seguridad. <input type="checkbox"/> Verifica la exactitud de las operaciones a través de los controles establecidos y toma la acción correspondiente en caso de anomalía. 			

Funciones y Responsabilidades

- ☐ Coloca los dispositivos (cintas o discos magnéticos) en las unidades correspondientes.
- ☐ Es responsable de instalar y ofrecer apoyo a los usuarios sobre cualquier programa enlatado utilizado en la organización.
- ☐ Verifica y coteja el historial de los sistemas electrónicos.
- ☐ Adiestra y orienta al personal de la agencia en el uso de computadoras.
- ☐ Prepara informes sobre labor realizada y otros que le sean requeridos.
- ☐ Colabora en el análisis, diseño e implantación de la infraestructura de comunicación de datos de los sistemas mecanizados de la OCS.
- ☐ Confirma, opera, instala y mantiene los sistemas operativos y aplicaciones de los servidores.
- ☐ Participa en la implantación y seguimiento de los sistemas de seguridad y controles internos de la red de comunicaciones.

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

Conoce las tendencias de la industria de seguros y las implicaciones de estas tendencias para los consumidores y la política pública gubernamental. Exhibe dominio sobre los productos y servicios de la industria de seguros.

✓ *Mejoramiento de Procesos*

Entiende la interrelación entre los diversos procesos medulares de la OCS y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

✓ *Agilidad Mental*

Maneja múltiples asuntos y detalles, posee capacidad de aprender, y está alerta a los cambios en la industria de seguros y su impacto para las funciones de legislación y supervisión de la industria.

✓ *Pensamiento Divergente*

Posee dominio de las habilidades relacionadas con el pensamiento inductivo y deductivo, puede generar conclusiones y recomendaciones luego de analizar información relevante. Puede pensar más allá de lo obvio y formula soluciones originales.

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

Razona, analiza y genera conclusiones derivadas de datos numéricos; se siente cómodo con el manejo de datos cuantitativos.

✓ *Uso de Computadoras*

Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.

✓ *Compromiso Institucional*

Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.

Conoce las funciones y el impacto de su puesto y la interrelación que tienen con los clientes internos y externos.

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.

Canaliza y proporciona con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.

Posee dominio y seguridad de la información que brinda a los clientes externos e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

✓ *Planificación y Organización*

Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.

Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.

✓ *Toma de Decisiones*

Analiza alternativas de acción y toma de decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.

✓ *Solución de Problemas*

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se representen.

Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

✓ *Orientación hacia Resultados*

Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.