FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ❒ Participa en comités administrativos gerenciales en representación de su División así como interviene en aquellos esfuerzos de la Administración dirigidos a garantizar una prestación rápida y eficiente de los trámites fiscales.
- ❒ Redacta y prepara cartas e informes para la firma del Principal Oficial Ejecutivo Financiero relacionadas con los asuntos fiscales que sean requeridos.
- ❒ Colabora en el establecimiento de procesos administrativos y en la implantación de los mismos en la División.
- ❒ Representa al Principal Oficial Ejecutivo Financiero en reuniones y foros cuando le es requerido.
- ❒ Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

Evaluación y Seguimiento

- ❒ Establece, monitorea y evalúa las métricas de la unidad a su cargo para asegurar cumplimiento con los objetivos operacionales.
- ❒ Evalúa el desempeño del personal a cargo.
- ❒ Prepara informes de labor realizada y otros que le sean requeridos.
- ❒ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS

TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS

Conocimiento considerable de los principios, técnicas, prácticas y procedimientos de Contabilidad y Finanzas.

Conocimiento considerable de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos que rigen los asuntos fiscales en el ámbito gubernamental.

Conocimiento considerable de los sistemas de contabilidad gubernamental.

Conocimiento considerable de los principios y prácticas de supervisión y la negociación colectiva.

Conocimiento de las leyes, reglamentos y procedimientos que rigen el manejo de fondos públicos estatales y federales.

Conocimiento de las disposiciones del convenio colectivo.

Conocimiento de las técnicas modernas de supervisión.

Conocimiento de las técnicas modernas de administración.

Habilidad para supervisar y tomar decisiones dentro de un área de trabajo.

Habilidad para seguir e impartir instrucciones orales y escritas.

Habilidad para expresarse en forma clara verbalmente y por escrito.

Habilidad para detectar errores en documentos fiscales.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo con el supervisor inmediato, compañeros de trabajo y público general.

Destreza en el uso y manejo de los equipos que se utilizan en su trabajo.

GERENCIALES Y DE SUPERVISIÓN

LIDERAZGO VISIONARIO

Capacidad de crear confianza e identificación del talento organizativo con la misión de la organización y el desarrollo de las capacidades del personal y su correcta asignación y funcionalidad en el puesto.

PRODUCTIVIDAD

Se relaciona con el nivel de eficiencia, eficacia y estándares de calidad con la que el capital humano produce el servicio o producto medular de la organización y su capacidad de generar los resultados institucionales a tiempo y costo óptimo.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Se relaciona con la capacidad de ser responsivo en el ejercicio de las funciones y responsabilidades que le delega su Ley Orgánica y de informar los resultados de la gestión organizativa de manera clara conforme a los parámetros éticos y en ciclos de tiempo precisos.

HABILIDAD GERENCIAL Y DE SUPERVISIÓN

- ✓ Coordina, planifica, dirige, estimula y evalúa el desempeño del personal basado en los objetivos estratégicos institucionales.
- ✓ Conoce y aplica el proceso gerencial: planificación y dirección, recursos humanos, presupuestación y finanzas, evaluación y seguimiento.
- ✓ Conoce y aplica las normas y políticas administrativas y operacionales de la organización.
- ✓ Coordina con eficacia los procesos de su unidad de trabajo con otras unidades internas y externas con las que se relacionan.
- ✓ Promueve, planifica e implanta el programa de desarrollo profesional del personal a su cargo.
- ✓ Desarrolla y coordina con la Oficina de Recursos Humanos y Asuntos Laborales planes de incentivos, beneficios y ayuda al personal.
- ✓ Evalúa el desempeño del personal de acuerdo a las metas estratégicas.

TRANSPARENCIA

Se relaciona con la capacidad para proveer información confiable y a tiempo a la membresía sobre los asuntos operacionales, fiscales y la sustentabilidad del fondo de pensión de manera accesible, entendible y a tiempo por el ciudadano común.

CONDUCTUALES Y PERSONALES

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 en la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Identifica las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y las canaliza para darles satisfacción razonable.

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

Habilidad para relacionarse y entender las necesidades y expectativas de los clientes.

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE PENSIONES

Exhibe dominio sobre los beneficios y servicios de la industria de pensiones.

Conoce las tendencias de la industria de pensiones y las implicaciones de estas tendencias para los participantes, pensionados y beneficiarios y la política pública gubernamental.

PERITAJE PROFESIONAL

Conoce y demuestra dominio de las destrezas y conocimientos de su profesión u ocupación.

Hace contribuciones valiosas para enriquecer su profesión u ocupación.

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

Conoce los principios, métodos y prácticas de su profesión u ocupación.

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

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

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

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.

CALIDAD DE SERVICIO

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

Canaliza y provee 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.

LITERACIA EN SISTEMAS TECNOLÓGICOS

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

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.

INTEGRIDAD Y COMPROMISO ÉTICO

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público.

Exhibe compromiso con los valores éticos y los pone en práctica a través de las conductas en su gestión lo que incluye la confidencialidad y discreción.

AUTODESARROLLO

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

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Prepara itinerarios y planes de trabajo que lo 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.

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se le presenten.

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

TOMA DE DECISIONES

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

ÁREAS CRITICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje gerencial, técnico y especializado es altamente relevante para el logro de las metas estratégicas institucionales (misión y objetivos estratégicos).

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

- ✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.
- ✧ Esfuerzo físicos asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar por periodos de tiempo prolongados.
- ✧ Esfuerzo visual normal.
- ✧ Esfuerzo mental considerable.
- ✧ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

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

Diez (10) años de experiencia profesional en el campo de la Contabilidad, Finanzas o Auditoría. Cinco (5) de éstos en funciones de complejidad y responsabilidad similar a las que realiza un Supervisor de Asuntos Fiscales en el servicio público o privado.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
- ✧ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

Tres (3) 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, tareas y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional. La Autoridad Nominadora podrá enmendar o modificar estas funciones y/o requerir readiestramiento para atender las necesidades cambiantes y dinámicas de la Agencia y la industria de pensiones.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Valoración de Puestos y Retribución, a partir del 18 de mayo de 2012.

En San Juan, Puerto Rico a 18 de mayo de 2012.

Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann
Director Ejecutivo

PERFIL	DIRECTOR(A) DE ASUNTOS PATRONALES

Banda: Gerencial	Código de la Clase: SRMG-1050

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo gerencial y especializado relacionado con la planificación, coordinación y supervisión de las funciones de recopilación de información y el cobro de cuentas correspondientes al SRM.

NATURALEZA DEL TRABAJO

Complejidad y Responsabilidad: Realiza trabajo de gran complejidad y responsabilidad.	**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión de un funcionario de mayor jerarquía.
Tipo de Instrucciones que recibe: Ejerce una alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de las funciones del puesto.	**Revisión del Trabajo:** El trabajo realizado se revisa en reuniones con su supervisor/a, por medio de informes y la ponderación y el impacto de los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Planificación y Supervisión

- ☐ Planifica, dirige y supervisa las actividades relacionadas con Asuntos Patronales.
- ☐ Desarrolla y mantiene al día los procedimientos relacionados con Asuntos Patronales.
- ☐ Planifica y administra el presupuesto aprobado para su unidad.
- ☐ Adiestra, supervisa y evalúa el personal a su cargo.
- ☐ Desarrolla y monitorea la implantación del Plan de Trabajo de su unidad para cumplir con las metas del Plan Estratégico y el Plan Anual de Negocios.

Peritaje Profesional y Especializado

- ☐ Planifica, coordina y supervisa la implantación de las políticas y procedimientos para la aplicación de las leyes y reglamentos seleccionados con la administración del SRM.
- ☐ Planifica y da seguimiento a las estrategias de recopilación de información y el cobro de cuentas correspondientes al SRM.
- ☐ Provee dirección y supervisión a la administración de los procesos de recobro de las aportaciones de las cuentas patronales.
- ☐ Supervisa las gestiones realizados para lograr la entrega a tiempo de los informes requeridos.
- ☐ Coordina con el Área de Finanzas y Contraloría asegurándose que se identifiquen las cuentas delincuentes y se les de seguimiento al cobro de las mismas.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ☐ Valida el cumplimiento de las métricas de calidad en el proceso de cobro de las cuentas en atraso y la entrega a tiempo de los informes requeridos.
- ☐ Identifica las necesidades de la Agencia relacionadas al cobro de cuentas delincuentes.
- ☐ Sirve de enlace entre el Departamento de Educación y SRM.
- ☐ Revisa, analiza y comenta sobre propuestas legislativas relacionadas con el SRM y los beneficios o programas que se ofrecen.
- ☐ Analiza y evalúa el impacto de leyes nuevas sobre retiro e implanta los cambios correspondientes y presenta recomendaciones a la Oficina de Asuntos Legales.
- ☐ Provee apoyo analítico y gerencial al Jefe de la Agencia y a la Junta de Síndicos en la preparación de escritos para presentaciones ante el Gobernador y la Legislatura.
- ☐ Comunica políticas y procedimientos a la Junta de Síndicos cuando le sea requerido
- ☐ Evalúa, mejora y establece controles internos para la administración de los beneficios.
- ☐ Representa al Principal Oficial Ejecutivo de Beneficios y Servicios en reuniones y foros cuando le es requerido.
- ☐ Realiza otras actividades delegadas relacionadas a las funciones de su puesto.

Evaluación y Seguimiento

- ☐ Establece, monitorea y evalúa las métricas de la unidad a su cargo para asegurar cumplimiento con los objetivos operacionales.
- ☐ Evalúa el desempeño del personal a cargo.
- ☐ Prepara informes de labor realizada y otros que le sean requeridos.
- ☐ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS

TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS

Conocimiento considerable sobre las técnicas, métodos y prácticas relacionadas al cobro de cuentas.

Conocimiento considerable sobre el sistema de aportaciones de retiro.

Conocimiento considerable de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos que rigen la administración del SRM.

Conocimiento considerable de la organización y funcionamiento de la agencia.

Conocimiento considerable de los principio de calidad y métodos de mejoramiento de los procesos.

Conocimiento considerable de los principios y prácticas de supervisión y la negociación colectiva.

Habilidad para realizar análisis de necesidades y problemas relacionados con sus funciones.

Habilidad para realizar captura y almacenamiento de documentos y registros electrónicos.

Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Destreza en los usos y operación de sistemas electrónicos de información.

GERENCIALES Y DE SUPERVISIÓN

LIDERAZGO VISIONARIO

Capacidad de crear confianza e identificación del talento organizativo con la misión de la organización y el desarrollo de las capacidades del personal y su correcta asignación y funcionalidad en el puesto.

PRODUCTIVIDAD

Se relaciona con el nivel de eficiencia, eficacia y estándares de calidad con la que el capital humano produce el servicio o producto medular de la organización y su capacidad de generar los resultados institucionales a tiempo y costo óptimo.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Se relaciona con la capacidad de ser responsivo en el ejercicio de las funciones y responsabilidades que le delega su Ley Orgánica y de informar los resultados de la gestión organizativa de manera clara conforme a los parámetros éticos y en ciclos de tiempo precisos.

HABILIDAD GERENCIAL Y DE SUPERVISIÓN

- ✓ Coordina, planifica, dirige, estimula y evalúa el desempeño del personal basado en los objetivos estratégicos institucionales.
- ✓ Conoce y aplica el proceso gerencial: planificación y dirección, recursos humanos, presupuestación y finanzas, evaluación y seguimiento.
- ✓ Conoce y aplica las normas y políticas administrativas y operacionales de la organización.
- ✓ Coordina con eficacia los procesos de su unidad de trabajo con otras unidades internas y externas con las que se relacionan.
- ✓ Promueve, planifica e implanta el programa de desarrollo profesional del personal a su cargo.
- ✓ Desarrolla y coordina con la Oficina de Recursos Humanos y Asuntos Laborales planes de incentivos, beneficios y ayuda al personal.
- ✓ Evalúa el desempeño del personal de acuerdo a las metas estratégicas.

TRANSPARENCIA

Se relaciona con la capacidad para proveer información confiable y a tiempo a la membresía sobre los asuntos operacionales, fiscales y la sustentabilidad del fondo de pensión de manera accesible, entendible y a tiempo por el ciudadano común.

Perfil / Director(a) de Asuntos Patronales

CONDUCTUALES Y PERSONALES

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 en la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Identifica las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y las canaliza para darles satisfacción razonable.

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

Habilidad para relacionarse y entender las necesidades y expectativas de los clientes.

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE PENSIONES

Exhibe dominio sobre los beneficios y servicios de la industria de pensiones.

Conoce las tendencias de la industria de pensiones y las implicaciones de estas tendencias para los participantes, pensionados y beneficiarios y la política pública gubernamental.

PERITAJE PROFESIONAL

Conoce y demuestra dominio de las destrezas y conocimientos de su profesión u ocupación.

Hace contribuciones valiosas para enriquecer su profesión u ocupación.

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

Conoce los principios, métodos y prácticas de su profesión u ocupación.

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

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

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

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.

CALIDAD DE SERVICIO

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

Canaliza y provee 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.

LITERACIA EN SISTEMAS TECNOLÓGICOS

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

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.

INTEGRIDAD Y COMPROMISO ÉTICO

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público.

Exhibe compromiso con los valores éticos y los pone en práctica a través de las conductas en su gestión lo que incluye la confidencialidad y discreción.

AUTODESARROLLO

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

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se le presenten.

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

TOMA DE DECISIONES

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

Perfil / Director(a) de Asuntos Patronales

Áreas Críticas de Desempeño

Las funciones del puestos tienen gran impacto en la planificación, coordinación, dirección y el logro de los objetivos institucionales de la división / unidad.

Demandas Físicas y Mentales Requeridas

- ✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.
- ✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.
- ✧ Esfuerzo visual normal.
- ✧ Esfuerzo mental considerable.
- ✧ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.

Equipo, Máquinas y Herramientas Requeridas

Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.

Preparación y Experiencia Mínima

Bachillerato de un colegio o universidad acreditada. Seis (6) años de experiencia en funciones relacionadas con el manejo de los asuntos y servicios patronales del Sistema de Retiro, uno (1) de éstos en funciones de naturaleza y complejidad similar a la que realiza un Director Asociado de Beneficios y Servicios, dos (2) como Supervisor de Contabilidad, Supervisor de Asuntos Fiscales o tres (3) como Gestor de Asuntos Patronales.

Requisitos Especiales

- ✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.

Periodo Probatorio

Tres (3) 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, tareas y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional. La Autoridad Nominadora podrá enmendar o modificar estas funciones y/o requerir readiestramiento para atender las necesidades cambiantes y dinámicas de la Agencia y la industria de pensiones.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Valoración de Puestos y Retribución, a partir del 18 de mayo de 2012.

En San Juan, Puerto Rico a 18 de mayo de 2012.

Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann
Director Ejecutivo

PERFIL	DIRECTOR(A) DE AUDITORÍA INTERNA

Banda: Gerencial	Código de la Clase: SRMG-1060

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo gerencial y especializado que consiste en asistir al Principal Oficial Ejecutivo con el desarrollo e implantación de sistemas y procesos que aseguren el cumplimiento de los controles internos de la Agencia.

NATURALEZA DEL TRABAJO

Complejidad y Responsabilidad: Realiza trabajo de gran complejidad y responsabilidad.	**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión de un funcionario de mayor jerarquía.
Tipo de Instrucciones que recibe: Ejerce una alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de las funciones del puesto.	**Revisión del Trabajo:** El trabajo realizado se revisa en reuniones con su supervisor/a, por medio de informes y la ponderación y el impacto de los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Planificación y Supervisión

- ☐ Asiste en la planificación y supervisión de las actividades relacionadas con Auditoría Interna.
- ☐ Desarrolla y mantiene al día los procedimientos relacionados con Auditorías.
- ☐ Planifica y administra el presupuesto aprobado para su unidad.
- ☐ Adiestra, supervisa y evalúa el personal a su cargo.
- ☐ Desarrolla y monitorea la implantación del Plan de Trabajo de su unidad para cumplir con las metas del Plan Estratégico y el Plan Anual de Negocios.
- ☐ Asesora sobre las acciones a tomar para asegurar el cumplimiento con las leyes, reglamentos y para la administración eficiente de la oficina.
- ☐ Asiste al Principal Oficial Ejecutivo en planificar, dirigir y llevar a cabo las auditorías internas operacionales de la Agencia.
- ☐ Entrevista a las personas que considera necesarias como resultado de las irregularidades encontradas en las auditorías.
- ☐ Actúa como testigo en vistas administrativas o ante los tribunales cuando sea necesario, respecto a irregularidades encontradas.
- ☐ Participa en los estudios y evaluaciones de los sistemas, procedimientos y controles internos fiscales y formula las recomendaciones que estime apropiadas.
- ☐ Rinde informes periódicos de progreso, redacta minutas durante las intervenciones y rinde informes de intervención.
- ☐ Recomienda sistemas que respondan a los requerimientos de la reglamentación estatal y federal.
- ☐ Asiste al Principal Oficial Ejecutivo en auditorias independientes con el propósito de asegurar la efectividad del control de los récords financieros y de las operaciones.

Funciones y Responsabilidades

- ☐ Representa al Principal Oficial Ejecutivo de Auditoría Interna en reuniones y foros cuando le es requerido.
- ☐ Examina récords de los departamentos para asegurar los asientos en los libros de transacciones y el cumplimiento con las leyes aplicables.
- ☐ Analiza la información obtenida para determinar el cumplimiento con las políticas y procedimientos de la Agencia.
- ☐ Revisa las inspecciones y emite informes al Principal Oficial Ejecutivo sobre los sistemas de Contabilidad para determinar su eficacia y controles internos.
- ☐ Colabora y asiste al Principal Oficial Ejecutivo para asegurar que; a) los controles son efectivos, eficientes y suficientes; b) las operaciones son efectivas, eficientes y económicas; c) los recursos están debidamente protegidos; d) las operaciones y controles cumplen con la política de la Rama Ejecutiva y las leyes aplicables.
- ☐ Redacta informes periódicamente al supervisor sobre las actividades de auditoría interna.
- ☐ Redacta informes delegados sobre investigaciones de aparentes actividades fraudulentas dentro de la Agencia.
- ☐ Redacta cartas y memorandos relacionados con sus funciones.
- ☐ Realiza otras actividades delegadas relacionadas a las funciones de su puesto.

Evaluación y Seguimiento

- ☐ Establece, monitorea y evalúa las métricas de la unidad a su cargo para asegurar cumplimiento con los objetivos operacionales.
- ☐ Evalúa el desempeño del personal a cargo, según delegado.
- ☐ Prepara informes de labor realizada y otros que le sean requeridos.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS

TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS

Conocimiento considerable sobre las técnicas, métodos y prácticas de auditorías.

Conocimiento considerable de los principios, técnicas y prácticas de contabilidad.

Conocimiento considerable sobre el sistema de aportaciones de retiro.

Conocimiento considerable de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos que rigen la administración del SRM.

Conocimiento considerable de la organización y funcionamiento de la agencia.

Conocimiento considerable de los principio de calidad y métodos de mejoramiento de los procesos.

Conocimiento considerable de los principios y prácticas de supervisión y la negociación colectiva.

Habilidad para realizar análisis de necesidades y problemas relacionados con sus funciones.

Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.

Destreza en los usos y operación de sistemas electrónicos de información.

GERENCIALES Y DE SUPERVISIÓN

LIDERAZGO VISIONARIO

Capacidad de crear confianza e identificación del talento organizativo con la misión de la organización y el desarrollo de las capacidades del personal y su correcta asignación y funcionalidad en el puesto.

PRODUCTIVIDAD

Se relaciona con el nivel de eficiencia, eficacia y estándares de calidad con la que el capital humano produce el servicio o producto medular de la organización y su capacidad de generar los resultados institucionales a tiempo y costo óptimo.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Se relaciona con la capacidad de ser responsivo en el ejercicio de las funciones y responsabilidades que le delega su Ley Orgánica y de informar los resultados de la gestión organizativa de manera clara conforme a los parámetros éticos y en ciclos de tiempo precisos.

HABILIDAD GERENCIAL Y DE SUPERVISIÓN

- ✓ Coordina, planifica, dirige, estimula y evalúa el desempeño del personal basado en los objetivos estratégicos institucionales.
- ✓ Conoce y aplica el proceso gerencial: planificación y dirección, recursos humanos, presupuestación y finanzas, evaluación y seguimiento.
- ✓ Conoce y aplica las normas y políticas administrativas y operacionales de la organización.
- ✓ Coordina con eficacia los procesos de su unidad de trabajo con otras unidades internas y externas con las que se relacionan.
- ✓ Promueve, planifica e implanta el programa de desarrollo profesional del personal a su cargo.
- ✓ Desarrolla y coordina con la Oficina de Recursos Humanos y Asuntos Laborales planes de incentivos, beneficios y ayuda al personal.
- ✓ Evalúa el desempeño del personal de acuerdo a las metas estratégicas.

TRANSPARENCIA

Se relaciona con la capacidad para proveer información confiable y a tiempo a la membresía sobre los asuntos operacionales, fiscales y la sustentabilidad del fondo de pensión de manera accesible, entendible y a tiempo por el ciudadano común.

CONDUCTUALES Y PERSONALES

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 en la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Identifica las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y las canaliza para darles satisfacción razonable.

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

Habilidad para relacionarse y entender las necesidades y expectativas de los clientes.

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE PENSIONES

Exhibe dominio sobre los beneficios y servicios de la industria de pensiones.

Conoce las tendencias de la industria de pensiones y las implicaciones de estas tendencias para los participantes, pensionados y beneficiarios y la política pública gubernamental.

PERITAJE PROFESIONAL

Conoce y demuestra dominio de las destrezas y conocimientos de su profesión u ocupación.

Hace contribuciones valiosas para enriquecer su profesión u ocupación.

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

Conoce los principios, métodos y prácticas de su profesión u ocupación.

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

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

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

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.

CALIDAD DE SERVICIO

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

Canaliza y provee 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.

LITERACIA EN SISTEMAS TECNOLÓGICOS

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

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.

INTEGRIDAD Y COMPROMISO ÉTICO

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público.

Exhibe compromiso con los valores éticos y los pone en práctica a través de las conductas en su gestión lo que incluye la confidencialidad y discreción.

AUTODESARROLLO

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

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se le presenten.

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

TOMA DE DECISIONES

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

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Las funciones del puesto tienen gran impacto en la planificación, coordinación, dirección y el logro de los objetivos institucionales de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

- ✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.
- ✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.
- ✧ Esfuerzo visual normal.
- ✧ Esfuerzo mental considerable.
- ✧ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

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

Grado de Bachillerato en Administración de Empresas que incluya o este suplementado con dieciocho (18) créditos en contabilidad y un curso de auditoría de una universidad acreditada. Cinco (5) años de experiencia en trabajos de supervisión de auditorías.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.

PERIODO PROBATORIO

Tres (3) 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, tareas y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional. La Autoridad Nominadora podrá enmendar o modificar estas funciones y/o requerir readiestramiento para atender las necesidades cambiantes y dinámicas de la Agencia y la industria de pensiones.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Valoración de Puestos y Retribución, a partir del 18 de mayo de 2012.

En San Juan, Puerto Rico a 18 de mayo de 2012.

Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann
Director Ejecutivo

PERFIL	DIRECTOR(A) DE BENEFICIOS Y SERVICIOS ("BACK OFFICE")

Banda: Gerencial	Código de la Clase: SRMG-1070

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo gerencial, profesional y especializado relacionado con la planificación, coordinación y supervisión de las funciones técnicas y especializadas de Beneficios y Servicios y la interpretación y aplicación de leyes, reglamentos, normas y políticas para determinar elegibilidad en la otorgación de los beneficios (pensiones, incapacidad, préstamos) del SRM.

NATURALEZA DEL TRABAJO

Complejidad y Responsabilidad: Realiza trabajo de gran complejidad y responsabilidad.	**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de mayor jerarquía.
Tipo de Instrucciones que recibe: Ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de las funciones del puesto. Recibe instrucciones generales.	**Revisión del Trabajo:** 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

Planificación y Supervisión

- ☐ Planifica, dirige y supervisa las funciones técnicas y especializadas de Beneficios y Servicios.
- ☐ Desarrolla y mantiene al dia los procedimientos técnicos y especializados de Beneficios y Servicios.
- ☐ Planifica y administra el presupuesto aprobado para su unidad.
- ☐ Adiestra, supervisa y evalúa el personal a su cargo.
- ☐ Desarrolla y monitorea la implantación del Plan de Trabajo de su unidad para cumplir con las metas del Plan Estratégico y el Plan Anual de Negocio.

Peritaje Profesional y Especializado

- ☐ Desarrolla, coordina y supervisa los programas de administración de los beneficios y servicios (retiro, préstamos e incapacidad).
- ☐ Planifica, dirige y supervisa todos los componentes de la administración de los beneficios de retiro, incapacidad, servicios de préstamos y la determinación de pago a los miembros elegibles.
- ☐ Revisa y certifica el cálculo, reconciliación, control y pago de los beneficios mensuales de pensión.
- ☐ Valida y asegura el cumplimiento de las métricas de calidad de servicio y asegura una respuesta inmediata a los clientes activos e inactivos.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ❒ Supervisa la administración de la pensión y asegura una transición ágil y efectiva de miembro activo a retirado.
- ❒ Reconoce nuevos desarrollos y tendencias en la administración de los beneficios de retiro y anticipa las acciones que deben tomarse al respecto.
- ❒ Identifica las necesidades de administración de beneficios de retiro a largo plazo, planifica estrategias de desarrollo y promueve la adquisición de herramientas que apoyen la satisfacción de los clientes.
- ❒ Sirve de enlace con entidades externas tales como agencias de gobierno estatales y federales y cuerpos legislativos por designación del Jefe de la Agencia.
- ❒ Revisa, analiza y comenta sobre propuestas legislativas relacionadas con la administración y gestión de los sistemas de retiro y otros beneficios.
- ❒ Provee apoyo analítico y gerencial al Jefe de la Agencia y a la Junta de Síndicos en la preparación de escritos para presentaciones ante el Gobernador y la Legislatura.
- ❒ Comunica políticas y procedimientos a la Junta de Síndicos cuando sea requerido.
- ❒ Evalúa, mejora y establece controles internos para la administración de beneficios.
- ❒ Representa al Principal Oficial Ejecutivo de Beneficios y Servicios en reuniones y foros cuando le es requerido.
- ❒ Realiza otras actividades delegadas relacionadas con su puesto.

Evaluación y Seguimiento

- ❒ Establece, monitorea y evalúa las métricas de la unidad a su cargo para asegurar cumplimiento con los objetivos operacionales.
- ❒ Evalúa el desempeño del personal a cargo.
- ❒ Prepara informes de labor realizada y otros que le sean requeridos.
- ❒ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS

TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS

Conocimiento considerable de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos que rigen la administración y gestión del SRM.

Conocimiento considerable de los principios y procesos para proporcionar beneficios y servicios a los clientes.

Conocimiento considerable de aspectos de negociación colectiva y relaciones obrero patronal.

Conocimiento considerable de las prácticas y técnicas modernas de supervisión.

Conocimiento considerable de los principios y métodos de calidad y mejoramiento de procesos.

Habilidad analítica.

Habilidad para administrar su tiempo y el de los demás.

Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para trabajar bajo instrucciones generales.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Destreza en la solución de problemas complejos.

GERENCIALES Y DE SUPERVISIÓN

LIDERAZGO VISIONARIO

Capacidad de crear confianza e identificación del talento organizativo con la misión de la organización y el desarrollo de las capacidades del personal y su correcta asignación y funcionalidad en el puesto.

PRODUCTIVIDAD

Se relaciona con el nivel de eficiencia, eficacia y estándares de calidad con la que el capital humano produce el servicio o producto medular de la organización y su capacidad de generar los resultados institucionales a tiempo y costo óptimo.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Se relaciona con la capacidad de ser responsivo en el ejercicio de las funciones y responsabilidades que le delega su Ley Orgánica y de informar los resultados de la gestión organizativa de manera clara conforme a los parámetros éticos y en ciclos de tiempo precisos.

HABILIDAD GERENCIAL Y DE SUPERVISIÓN

- ✓ Coordina, planifica, dirige, estimula y evalúa el desempeño del personal basado en los objetivos estratégicos institucionales.
- ✓ Conoce y aplica el proceso gerencial: planificación y dirección, recursos humanos, presupuestación y finanzas, evaluación y seguimiento.
- ✓ Conoce y aplica las normas y políticas administrativas y operacionales de la organización.
- ✓ Coordina con eficacia los procesos de su unidad de trabajo con otras unidades internas y externas con las que se relacionan.
- ✓ Promueve, planifica e implanta el programa de desarrollo profesional del personal a su cargo.
- ✓ Desarrolla y coordina con la Oficina de Recursos Humanos y Asuntos Laborales planes de incentivos, beneficios y ayuda al personal.
- ✓ Evalúa el desempeño del personal de acuerdo a las metas estratégicas.

TRANSPARENCIA

Se relaciona con la capacidad para proveer información confiable y a tiempo a la membresía sobre los asuntos operacionales, fiscales y la sustentabilidad del fondo de pensión de manera accesible, entendible y a tiempo por el ciudadano común.

CONDUCTUALES Y PERSONALES

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 en la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Identifica las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y las canaliza para darles satisfacción razonable.

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

Habilidad para relacionarse y entender las necesidades y expectativas de los clientes.

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE PENSIONES

Exhibe dominio sobre los beneficios y servicios de la industria de pensiones.

Conoce las tendencias de la industria de pensiones y las implicaciones de estas tendencias para los participantes, pensionados y beneficiarios y la política pública gubernamental.

PERITAJE PROFESIONAL

Conoce y demuestra dominio de las destrezas y conocimientos de su profesión u ocupación.

Hace contribuciones valiosas para enriquecer su profesión u ocupación.

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

Conoce los principios, métodos y prácticas de su profesión u ocupación.

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

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

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

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.

CALIDAD DE SERVICIO

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

Canaliza y provee 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.

LITERACIA EN SISTEMAS TECNOLÓGICOS

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

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.

INTEGRIDAD Y COMPROMISO ÉTICO

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público.

Exhibe compromiso con los valores éticos y los pone en práctica a través de las conductas en su gestión lo que incluye la confidencialidad y discreción.

AUTODESARROLLO

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

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se le presenten.

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

TOMA DE DECISIONES

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

Áreas Críticas de Desempeño

Las funciones del puestos tienen gran impacto en la planificación, coordinación, dirección y el logro de los objetivos institucionales de la división / unidad.

Demandas Físicas y Mentales Requeridas

- ✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.
- ✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.
- ✧ Esfuerzo visual normal.
- ✧ Esfuerzo mental considerable.
- ✧ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.

Equipo, Máquinas y Herramientas Requeridas

Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.

Preparación y Experiencia Mínima

Maestría de colegio o universidad acreditada preferiblemente en Administración de Empresas, Gerencia o Administración Pública. Dos (2) o más años de experiencia en administración y gestión de beneficios y servicios o cualquier área relacionada en un sistema de pensiones.

Requisitos Especiales

- ✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
- ✧ Como parte de sus tareas se le podrá requerir viajar en y fuera de Puerto Rico.

Periodo Probatorio

Tres (3) 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, tareas y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional. La Autoridad Nominadora podrá enmendar o modificar estas funciones y/o requerir readiestramiento para atender las necesidades cambiantes y dinámicas de la Agencia y la industria de pensiones.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Valoración de Puestos y Retribución, a partir del 18 de mayo de 2012.

En San Juan, Puerto Rico a 18 de mayo de 2012.

Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann
Director Ejecutivo

PERFIL	DIRECTOR(A) DE GERENCIA DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Banda: Gerencial	Código de la Clase: SRMG-1080

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo gerencial, profesional y especializado relacionado con la planificación, dirección y supervisión de proyectos estratégicos delegados por la Autoridad Nominadora para implantar nuevos procesos y sistemas operacionales, administrativos y de información dirigidos a viabilizar el cumplimiento con la misión y el logro de los resultados de la Agencia.

NATURALEZA DEL TRABAJO

Complejidad y Responsabilidad: Realiza trabajo de gran complejidad y responsabilidad.	**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de mayor jerarquía.
Tipo de Instrucciones que recibe: Recibe instrucciones generales para la realización de sus tareas y ejerce un alto grado de iniciativa y criterio para desempeñar las funciones del puesto.	**Revisión del Trabajo:** 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 Oficina.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Gerencia de Proyectos

- ☐ Define la naturaleza, alcance, tiempo y costos de los proyectos y elabora los Planes de Implantación.
- ☐ Planifica, coordina y evalúa el trabajo del personal asignado.
- ☐ Desarrolla el plan general y el cronograma y define el presupuesto requerido para llevar a cabo los proyectos estratégicos definidos por la Autoridad Nominadora.
- ☐ Identifica los objetivos y entregables "deliverables" de los proyectos y define los riesgos.
- ☐ Supervisa, administra, coordina y monitorea las actividades y tareas relacionadas con la unidad de trabajo.
- ☐ Gestiona el cronograma de los proyectos para asegurar que el trabajo sea asignado y completado a tiempo y dentro del presupuesto.
- ☐ Identifica, da seguimiento, gestiona y resuelve los problemas que surgen durante el proceso de implantación de los proyectos.
- ☐ Mantiene un registro interno del control presupuestario y contable de los proyectos.
- ☐ Gestiona previamente el alcance de los proyectos para asegurarse que únicamente lo acordado sea entregado a menos que los cambios hayan sido aprobados mediante un proceso de manejo de cambio de alcance, tiempo o costos.
- ☐ Divulga información sobre los proyectos de manera proactiva a todos los involucrados.
- ☐ Identifica, administra y mitiga riesgos de los proyectos.
- ☐ Asegura que los resultados producto de los proyectos tenga la calidad adecuada.

Administración y Gestión de Información

- ☐ Asesora, da asistencia técnica y orientación sobre asuntos relacionados con la administración y gestión de procedimientos y documentos.
- ☐ Supervisa las normas y manuales de procedimientos para documentar los procedimientos de las diferentes áreas/oficinas organizativas de la Agencia.
- ☐ Analiza el diseño de los planes de evaluación de calidad del sistema de administración y gestión de procedimientos y documentos de la Agencia.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

...CONTINUACIÓN

- ☐ Asigna las intervenciones de los registros, incluyendo el establecimiento de plazos para las respuestas de los hallazgos.
- ☐ Establece y delega intervenciones para asegurar la eficiencia de los procesos de administración y gestión de documentos.
- ☐ Evalúa los problemas identificados y hace recomendaciones para mejorar la efectividad de los procesos de administración y gestión de sistemas, procedimientos y documentos.
- ☐ Monitorea el registro de los derechos de acceso y control de documentos para garantizar la seguridad del sistema y la integridad de los documentos maestros.
- ☐ Evalúa la adquisición o despliegue de nuevos sistemas de gestión de documentos.
- ☐ Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

Evaluación y Seguimiento

- ☐ Define y recopila información estadística y métricas para medir el progreso y la calidad de los resultados de los proyectos conforme a los parámetros, fechas y costos establecidos y que los productos entregados ("deliverables") sean aceptables.
- ☐ Establece, monitorea y evalúa las métricas de la unidad a su cargo para asegurar cumplimiento con los objetivos operacionales.
- ☐ Evalúa el desempeño del personal a su cargo.
- ☐ Prepara informes de labor realizada y otros que se le sean requeridos.
- ☐ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS

TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS

Conocimiento de los principios de calidad y mejoramiento de procesos.

Conocimiento considerable de los métodos, principios y técnicas de gerencia de proyectos.

Conocimiento considerable de programas de telecomunicaciones.

Conocimiento considerable de los principios sobre organización, sistemas y técnicas de administración y gestión de documentos públicos.

Conocimiento considerable de los principios y destrezas de administración y supervisión.

Habilidad para seguir e impartir instrucciones orales y escritas.

Habilidad para redactar informes y planes.

Habilidades para organizar información.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Habilidad para expresarse verbalmente en y por escrito.

GERENCIALES Y DE SUPERVISIÓN

LIDERAZGO VISIONARIO

Capacidad de crear confianza e identificación del talento organizativo con la misión de la organización y el desarrollo de las capacidades del personal y su correcta asignación y funcionalidad en el puesto.

PRODUCTIVIDAD

Se relaciona con el nivel de eficiencia, eficacia y estándares de calidad con la que el capital humano produce el servicio o producto medular de la organización y su capacidad de generar los resultados institucionales a tiempo y costo óptimo.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Se relaciona con la capacidad de ser responsivo en el ejercicio de las funciones y responsabilidades que le delega su Ley Orgánica y de informar los resultados de la gestión organizativa de manera clara conforme a los parámetros éticos y en ciclos de tiempo precisos.

HABILIDAD GERENCIAL Y DE SUPERVISIÓN

- ✓ Coordina, planifica, dirige, estimula y evalúa el desempeño del personal basado en los objetivos estratégicos institucionales.
- ✓ Conoce y aplica el proceso gerencial: planificación y dirección, recursos humanos, presupuestación y finanzas, evaluación y seguimiento.
- ✓ Conoce y aplica las normas y políticas administrativas y operacionales de la organización.
- ✓ Coordina con eficacia los procesos de su unidad de trabajo con otras unidades internas y externas con las que se relacionan.
- ✓ Promueve, planifica e implanta el programa de desarrollo profesional del personal a su cargo.
- ✓ Desarrolla y coordina con la Oficina de Recursos Humanos y Asuntos Laborales planes de incentivos, beneficios y ayuda al personal.
- ✓ Evalúa el desempeño del personal de acuerdo a las metas estratégicas.

TRANSPARENCIA

Se relaciona con la capacidad para proveer información confiable y a tiempo a la membresía sobre los asuntos operacionales, fiscales y la sustentabilidad del fondo de pensión de manera accesible, entendible y a tiempo por el ciudadano común.

COMPETENCIAS CONDUCTUALES Y PERSONALES

COMPROMISO INSTITUCIONAL

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

Conoce las funciones y el impacto de su puesto en la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Identifica las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y las canaliza para darles satisfacción razonable.

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

Habilidad para relacionarse y entender las necesidades y expectativas do los clientes.

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE PENSIONES

Exhibe dominio sobre los beneficios y servicios de la industria de pensiones.

Conoce las tendencias de la industria de pensiones y las implicaciones de ostas tendencias para los participantes, pensionados y beneficiarios y la política pública gubernamental.

PERITAJE PROFESIONAL

Conoce y demuestra dominio de las destrezas y conocimientos de su profosión u ocupación.

Hace contribuciones valiosas para enriquecer su profesión u ocupación.

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

Conoce los principios, métodos y prácticas de su profesión u ocupación.

Domina los idiomas español e inglés.

Opera con rapidoz y procisión los equipos y artefactos nocesarios para realizar sus funciones.

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

MEJORAMIENTO DE PROCESOS

Entiondo la interrelación entre los diversos procesos modularos do la Agencia y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.

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

ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS

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

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

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

CALIDAD DE SERVICIO

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

Canaliza y provee 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 o internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

LITERACIA EN SISTEMAS TECNOLÓGICOS

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

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.

INTEGRIDAD Y COMPROMISO ÉTICO

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profosión u ocupación y del servicio público.

Exhibe compromiso con los valores éticos y los pone en práctica a través de las conductas en su gestión lo que incluye la confidencialidad y discreción.

AUTODESARROLLO

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

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se le presenten.

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

TOMA DE DECISIONES

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

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje profesional y especializado es relevante para el logro de la satisfacción de las necesidades de la clientela.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

- ✧ Ambiente de trabajo que envuelve exposición a riesgos físicos de magnitud moderada.
- ✧ Esfuerzo físico moderado que requiere mover con cierta frecuencia objetos de peso promedio de 25 libras, o estar de pie o caminar ocasionalmente.
- ✧ Esfuerzo visual normal
- ✧ Esfuerzo mental moderado
- ✧ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Maestría de colegio o universidad acreditada en Ciencias de Computadoras, Sistemas de Información o Ingeniería de Sistemas de Información, suplementado por dieciocho (18) créditos en procesamiento electrónico de datos y lenguajes técnicos de programación.

Cinco (5) años de experiencia en Sistemas de Información, dos (2) de éstos en supervisión de trabajos de informática en el Servicio público o privado.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✧ Dominio de los idiomas inglés y español.
- ✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones.
- ✧ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

Tres (3) 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, tareas y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional. La Autoridad Nominadora podrá enmendar o modificar estas funciones y/o requerir readiestramiento para atender las necesidades cambiantes y dinámicas de la Agencia y la industria de pensiones.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Valoración de Puestos y Retribución, a partir del 18 de mayo de 2012.

En San Juan, Puerto Rico a 18 de mayo de 2012.

Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann
Director Ejecutivo

PERFIL	DIRECTOR(A) DE INVERSIONES

Banda: Gerencial	Código de la Clase: SRMG-1090

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo gerencial, profesional y especializado en el campo de las inversiones relacionado con la planificación, coordinación y supervisión de las funciones correspondientes a la administración y monitoreo de la cartera de inversiones del SRM.

NATURALEZA DEL TRABAJO

Complejidad y Responsabilidad: Realiza trabajo de gran complejidad y responsabilidad.	**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de mayor jerarquía.
Tipo de Instrucciones que recibe: Ejerce un alto grado de iniciativa e independencia de criterio, subordinado a los principios y cánones de ética que rigen su profesión y en armonía con las disposiciones legales, normativas y procesales establecidas. Recibe instrucciones de trabajo generales.	**Revisión del Trabajo:** El desempeño de sus funciones es evaluado a través de reuniones con su supervisor, por medio de informes y la ponderación y el impacto de los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Planificación y Supervisión

- ☐ Planifica, dirige y supervisa las actividades de su División.
- ☐ Desarrolla y mantiene al día los procedimientos de la División.
- ☐ Planifica y administra el presupuesto aprobado para su unidad.
- ☐ Adiestra, supervisa y evalúa el personal a su cargo.
- ☐ Desarrolla y monitorea la implantación del Plan de Trabajo de su unidad para cumplir con las metas del Plan Estratégico y el Plan Anual de Negocio.

Peritaje Profesional y Especializado

- ☐ Planifica y monitorea las estrategias de inversión del fondo del SRM.
- ☐ Administra la cartera de inversiones de los activos del SRM de los participantes, pensionados y beneficiarios.
- ☐ Colabora en el desarrollo y revisión del plan de inversiones aprobado por la Junta de Síndicos y el Comité de Inversiones.
- ☐ Recomienda con la asistencia de asesores externos la colocación de activos.

Funciones y Responsabilidades

- ☐ Supervisa los manejadores externos y su cumplimiento con las políticas y directrices del Comité de Inversiones del SRM. (Cumplimiento)
- ☐ Planifica, coordina y monitorea los asuntos operacionales y contables de las inversiones.
- ☐ Realiza investigaciones y analiza los resultados de las inversiones.
- ☐ Planifica, coordina, dirige y evalúa funciones de trabajo y la coordinación de los esfuerzos de empleados de diferentes niveles de su área.
- ☐ Asesora a su superior en asuntos de inversiones.
- ☐ Evalúa el flujo de trabajo para asegurar la agilidad, eficiencia y calidad del trabajo.
- ☐ Identifica las necesidades de su área y presenta recomendaciones a su superior.
- ☐ Prepara informes periódicos sobre el resultado de la labor realizada en su unidad de trabajo.
- ☐ Recomienda mediante informes escritos, las acciones a tomar en su unidad de trabajo.
- ☐ Representa al Principal Oficial Ejecutivo de Inversiones (CIO) en reuniones relacionadas con su área de peritaje cuando le es requerido.
- ☐ Desarrolla normas y procedimientos e interpreta estatutos y reglamentos relacionados con su área de responsabilidad.
- ☐ Coordina con funcionarios de agencias y dependencias estatales que intervienen en materias de interés mutuo.
- ☐ Participa, coordina y supervisa la formulación e implantación de los objetivos operacionales asignados a su división / unidad de trabajo en el Plan Estratégico de la Agencia.
- ☐ Redacta informes, cartas y memorando en relación a su trabajo.
- ☐ Realiza otras actividades delegadas relacionadas con su puesto.

Evaluación y Seguimiento

- ☐ Establece, monitorea y evalúa las métricas de la unidad a su cargo para asegurar cumplimiento con los objetivos operacionales.
- ☐ Evalúa el desempeño del personal a cargo.
- ☐ Prepara informes de labor realizada y otros que le sean requeridos.
- ☐ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS

TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS

Conocimiento considerable de los conceptos, principios, técnicas y prácticas financieras y de contabilidad.	Habilidad para el análisis y presentación de datos financieros.
Conocimiento considerable de los mercados financieros.	Habilidad para la gestión de recursos financieros.
Conocimiento de las operaciones numéricas y sus aplicaciones.	Habilidad para supervisar y tomar decisiones dentro de su área de trabajo.
Conocimiento considerable de los principios y prácticas de supervisión y la negociación colectiva.	Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.
Conocimiento de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos que rigen la administración del SRM.	Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.
Conocimiento de los principio de calidad y métodos de mejoramiento de los procesos.	Destreza en el uso y operación de sistemas electrónicos de información.
Conocimiento de los programas y aplicaciones electrónicas pertinentes al campo de las finanzas.	

GERENCIALES Y DE SUPERVISIÓN

LIDERAZGO VISIONARIO

Capacidad de crear confianza e identificación del talento organizativo con la misión de la organización y el desarrollo de las capacidades del personal y su correcta asignación y funcionalidad en el puesto.

PRODUCTIVIDAD

Se relaciona con el nivel de eficiencia, eficacia y estándares de calidad con la que el capital humano produce el servicio o producto medular de la organización y su capacidad de generar los resultados institucionales a tiempo y costo óptimo.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Se relaciona con la capacidad de ser responsivo en el ejercicio de las funciones y responsabilidades que le delega su Ley Orgánica y de informar los resultados de la gestión organizativa de manera clara conforme a los parámetros éticos y en ciclos de tiempo precisos.

HABILIDAD GERENCIAL Y DE SUPERVISIÓN

- ✓ Coordina, planifica, dirige, estimula y evalúa el desempeño del personal basado en los objetivos estratégicos institucionales.
- ✓ Conoce y aplica el proceso gerencial: planificación y dirección, recursos humanos, presupuestación y finanzas, evaluación y seguimiento.
- ✓ Conoce y aplica las normas y políticas administrativas y operacionales de la organización.
- ✓ Coordina con eficacia los procesos de su unidad de trabajo con otras unidades internas y externas con las que se relacionan.
- ✓ Promueve, planifica e implanta el programa de desarrollo profesional del personal a su cargo.
- ✓ Desarrolla y coordina con la Oficina de Recursos Humanos y Asuntos Laborales planes de incentivos, beneficios y ayuda al personal.
- ✓ Evalúa el desempeño del personal de acuerdo a las metas estratégicas.

TRANSPARENCIA

Se relaciona con la capacidad para proveer información confiable y a tiempo a la membresía sobre los asuntos operacionales, fiscales y la sustentabilidad del fondo de pensión de manera accesible, entendible y a tiempo por el ciudadano común.

CONDUCTUALES Y PERSONALES

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 en la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Identifica las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y las canaliza para darles satisfacción razonable.

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

Habilidad para relacionarse y entender las necesidades y expectativas de los clientes.

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE PENSIONES

Exhibe dominio sobre los beneficios y servicios de la industria de pensiones.

Conoce las tendencias de la industria de pensiones y las implicaciones de estas tendencias para los participantes, pensionados y beneficiarios y la política pública gubernamental.

PERITAJE PROFESIONAL

Conoce y demuestra dominio de las destrezas y conocimientos de su profesión u ocupación.

Hace contribuciones valiosas para enriquecer su profesión u ocupación.

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

Conoce los principios, métodos y prácticas de su profesión u ocupación.

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

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

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

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.

CALIDAD DE SERVICIO

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

Canaliza y provee 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.

LITERACIA EN SISTEMAS TECNOLÓGICOS

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

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.

INTEGRIDAD Y COMPROMISO ÉTICO

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público.

Exhibe compromiso con los valores éticos y los pone en práctica a través de las conductas en su gestión lo que incluye la confidencialidad y discreción.

AUTODESARROLLO

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

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se le presenten.

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

TOMA DE DECISIONES

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

Perfil / Director(a) de Inversiones

Áreas Críticas de Desempeño

Las funciones del puestos tienen gran impacto en la planificación, coordinación, dirección y el logro de los objetivos institucionales de la división / unidad.

Demandas Físicas y Mentales Requeridas

- ✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.
- ✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.
- ✧ Esfuerzo visual normal.
- ✧ Esfuerzo mental considerable.
- ✧ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.

Equipo, Máquinas y Herramientas Requeridas

Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.

Preparación y Experiencia Mínima

Maestría de colegio o universidad acreditada con especialidad en Finanzas, Economía, Contabilidad o Gerencia. Seis (6) años de experiencia en el campo de las inversiones, dos (2) de éstos en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Analista de Inversiones en el Servicio Público o Privado.

Requisitos Especiales

- ✧ Dominio de los idiomas español e inglés.
- ✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
- ✧ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

Periodo Probatorio

Tres (3) 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, tareas y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional. La Autoridad Nominadora podrá enmendar o modificar estas funciones y/o requerir readiestramiento para atender las necesidades cambiantes y dinámicas de la Agencia y la industria de pensiones.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Valoración de Puestos y Retribución, a partir del 18 de mayo de 2012.

En San Juan, Puerto Rico a 18 de mayo de 2012.

Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann
Director Ejecutivo

PERFIL	DIRECTOR(A) DE RECURSOS HUMANOS Y ASUNTOS LABORALES

Banda: Gerencial	Código de la Clase: SRMG-1110

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo gerencial y especializado relacionado con la planificación, coordinación y supervisión de las funciones de recopilación de información y el cobro de cuentas correspondientes al SRM.

NATURALEZA DEL TRABAJO

Complejidad y Responsabilidad: Realiza trabajo de gran complejidad y responsabilidad.	**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión de un funcionario de mayor jerarquía.
Tipo de Instrucciones que recibe: Ejerce una alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de las funciones del puesto.	**Revisión del Trabajo:** El trabajo realizado se revisa en reuniones con su supervisor/a, por medio de informes y la ponderación y el impacto de los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Recursos Humanos

- ☐ Colabora con el Principal Oficial Ejecutivo en la planificación, coordinación, dirección y supervisión de las funciones de recursos humanos y asuntos laborales.
- ☐ Asiste en la realización de estudios de análisis y valoración de puestos, a fin de actualizar los planes de puestos de los Servicios de Carrera (Gerenciales/Unionados) y de Confianza.
- ☐ Supervisa y evalúa peticiones de reclasificación de puestos y presenta las recomendaciones correspondientes.
- ☐ Coordina, asigna y supervisa las auditorías de puestos que se realizan a fin de obtener información sobre las funciones asignadas a los puestos.
- ☐ Asesora al personal en asuntos de Capital Humano y Asuntos Laborales.
- ☐ Analiza y presenta recomendaciones sobre peticiones de aumentos de sueldo y de diferenciales a concederse a los empleados en la Agencia.
- ☐ Asiste en la asignación, supervisión y evaluación de solicitudes de exámenes y de empleo para determinar si los candidatos reúnen los requisitos mínimos establecidos para la clase de puesto que solicitan.
- ☐ Asiste en la asignación y supervisión en la preparación de Bases de Evaluación para establecer la puntuación de exámenes que no requieren la comparecencia de los candidatos.
- ☐ Asiste en la preparación y supervisión en la preparación de Normas de Reclutamiento para establecer el tipo de competencia de las clases de puestos.
- ☐ Asiste al Principal Oficial Ejecutivo en el Desarrollo del Plan Estratégico y el Plan Operacional ("Business Plan").
- ☐ Colabora en la asignación y supervisión en la redacción de convocatorias para el reclutamiento de personal.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ❒ Supervisa y certifica el establecimiento de los Registros de Elegibles.
- ❒ Supervisa la preparación de certificaciones de candidatos de elegibles a las clases de puestos.
- ❒ Supervisa el trámite de los nombramientos y cambios del personal de la Agencia.
- ❒ Supervisa y monitorea la actualización y mantenimiento de la lista de puestos de la Agencia.
- ❒ Corrobora, analiza y recomienda la eliminación y creación de puestos.
- ❒ Asiste en la evaluación y presenta recomendaciones sobre las licencias sin sueldos que solicitan los empleados.
- ❒ Asiste en el trámite de peticiones de traslados y renuncias que presenta el personal de la Oficina.
- ❒ Asiste en la coordinación y supervisión de la implantación del Sistema de Administración y Valoración del Desempeño del Capital Humano de empleados de la Agencia.
- ❒ Colabora en el desarrollo de sistemas de seguimiento para las evaluaciones correspondientes y recomienda las estrategias de desarrollo del personal y acciones correctivas que surgen de la evaluación.
- ❒ Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

Asuntos Laborales

- ❒ Asiste al Principal Oficial Ejecutivo en la implantación y supervisión de las políticas y prácticas de recursos humanos que administra la Oficina.
- ❒ Ofrece asesoramiento técnico en asuntos laborales a todas las áreas de la organización.
- ❒ Coordina con el asesor laboral y participa en los procesos de negociación colectiva.
- ❒ Asiste al Principal Oficial Ejecutivo en asesorar a la Autoridad Nominadora sobre asuntos relacionados con relaciones laborales.
- ❒ Colabora como investigador(a) de situaciones y es mediador(a) para lograr el cumplimiento con las disposiciones del convenio.
- ❒ Asiste en la aplicación de las disposiciones del Reglamento de Personal de la Agencia y las leyes laborales, estatales y federales correspondientes.
- ❒ Estudia, analiza y resuelve las situaciones de operación que surgen o que le son referidos para mantener la mayor eficiencia y el mejor rendimiento, conforme a los objetivos y prioridades de la Agencia.
- ❒ Asiste en el desarrollo de normas y procedimientos e interpreta estatutos y reglamentos relacionados con su área de responsabilidad.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ❒ Colabora en el desarrollo de los sistemas y procedimientos relacionados con los procesos de la División.
- ❒ Asiste al Principal Oficial Ejecutivo en estudios, análisis e investigaciones sobre asuntos de capital humano y relaciones laborales con el propósito de sugerir medidas dirigidas a salvaguardar las relaciones obrero-patronales.
- ❒ Asiste al Principal Oficial Ejecutivo en las en investigaciones asignadas sobre situaciones que representen violaciones a las normas y reglamentos establecidos.
- ❒ Colabora con el Principal Oficial Ejecutivo en la revisión y evaluación de los informes de investigación para presentar recomendaciones sobre acciones disciplinarias.
- ❒ Colabora en la negociación de convenios colectivos de la Agencia.
- ❒ Prepara informes sobre consultas, reclamaciones o investigaciones sobre incumplimiento del Convenio Colectivo.
- ❒ Monitorea sistemas de seguimiento de las consultas y reclamaciones.
- ❒ Analiza y presenta recomendaciones de casos.
- ❒ Prepara informes de rutina o especiales que le sean requeridos.
- ❒ Ofrece apoyo técnico al personal ejecutivo y gerencial sobre la administración del convenio colectivo.
- ❒ Recopila información o jurisprudencia sobre casos de relaciones obrero patronales.
- ❒ Organiza evidencia y documentos que estén asignados para vista en diferentes foros.
- ❒ Representa a la Agencia en casos de arbitraje cuando le sea requerido.
- ❒ Ofrece asesoramiento al personal directivo y de supervisión sobre la administración del Convenio Colectivo, así como los derechos y responsabilidades del personal.
- ❒ Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

Evaluación y Seguimiento

- ❒ Evalúa, mejora y establece la implantación de las métricas de la Oficina para cumplir con los resultados de su plan operacional.
- ❒ Asiste en la preparación de informes dirigidos a evaluar el resultado de las funciones a su cargo.
- ❒ Analiza y recomienda acciones para mejorar el funcionamiento de las operaciones del área.
- ❒ Ejecuta otras funciones que le sean encomendadas relacionadas con su puesto.
- ❒ Diseña y mantiene sistemas de seguimiento de las consultas y reclamaciones.
- ❒ Sustituye y representa al Principal Oficial Ejecutivo cuando le sea requerido.
- ❒ Redacta cartas, memorandos, estipulaciones e informes que le sean requeridos.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS

TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS

Conocimiento considerable de las prácticas, técnicas y principios de Recursos Humanos,Relaciones Laborales, Gerencia y Administración.

Conocimiento considerable de las leyes y reglamentos estatales y federales aplicables a la Gerencia de Recursos Humanos y Asuntos Laborales.

Conocimiento considerable de los principios y prácticas de supervisión.

Conocimiento considerable de los principios y técnicas de negociación colectiva / arbitraje y relaciones obrero patronales.

Conocimiento considerable de las disposiciones del Convenio Colectivo.

Habilidad en la organización y redacción de informes y documentos.

Habilidad en la organización y redacción de informes y documentos.

Habilidad analítica.

Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Destreza en los usos y operación de sistemas electrónicos de información.

GERENCIALES Y DE SUPERVISIÓN

LIDERAZGO VISIONARIO

Capacidad de crear confianza e identificación del talento organizativo con la misión de la organización y el desarrollo de las capacidades del personal y su correcta asignación y funcionalidad en el puesto.

PRODUCTIVIDAD

Se relaciona con el nivel de eficiencia, eficacia y estándares de calidad con la que el capital humano produce el servicio o producto medular de la organización y su capacidad de generar los resultados institucionales a tiempo y costo óptimo.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Se relaciona con la capacidad de ser responsivo en el ejercicio de las funciones y responsabilidades que le delega su Ley Orgánica y de informar los resultados de la gestión organizativa de manera clara conforme a los parámetros éticos y en ciclos de tiempo precisos.

HABILIDAD GERENCIAL Y DE SUPERVISIÓN

- ✓ Coordina, planifica, dirige, estimula y evalúa el desempeño del personal basado en los objetivos estratégicos institucionales.
- ✓ Conoce y aplica el proceso gerencial: planificación y dirección, recursos humanos, presupuestación y finanzas, evaluación y seguimiento.
- ✓ Conoce y aplica las normas y políticas administrativas y operacionales de la organización.
- ✓ Coordina con eficacia los procesos de su unidad de trabajo con otras unidades internas y externas con las que se relacionan.
- ✓ Promueve, planifica e implanta el programa de desarrollo profesional del personal a su cargo.
- ✓ Desarrolla y coordina con la Oficina de Recursos Humanos y Asuntos Laborales planes de incentivos, beneficios y ayuda al personal.
- ✓ Evalúa el desempeño del personal de acuerdo a las metas estratégicas.

TRANSPARENCIA

Se relaciona con la capacidad para proveer información confiable y a tiempo a la membresía sobre los asuntos operacionales, fiscales y la sustentabilidad del fondo de pensión de manera accesible, entendible y a tiempo por el ciudadano común.

CONDUCTUALES Y PERSONALES

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 en la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Identifica las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y las canaliza para darles satisfacción razonable.

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

Habilidad para relacionarse y entender las necesidades y expectativas de los clientes.

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE PENSIONES

Exhibe dominio sobre los beneficios y servicios de la industria de pensiones.

Conoce las tendencias de la industria de pensiones y las implicaciones de estas tendencias para los participantes, pensionados y beneficiarios y la política pública gubernamental.

PERITAJE PROFESIONAL

Conoce y demuestra dominio de las destrezas y conocimientos de su profesión u ocupación.

Hace contribuciones valiosas para enriquecer su profesión u ocupación.

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

Conoce los principios, métodos y prácticas de su profesión u ocupación.

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

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

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

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.

CALIDAD DE SERVICIO

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

Canaliza y provee 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.

LITERACIA EN SISTEMAS TECNOLÓGICOS

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

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.

INTEGRIDAD Y COMPROMISO ÉTICO

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público.

Exhibe compromiso con los valores éticos y los pone en práctica a través de las conductas en su gestión lo que incluye la confidencialidad y discreción.

AUTODESARROLLO

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

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se le presenten.

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

TOMA DE DECISIONES

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

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje gerencial, técnico y especializado es relevante para el logro de la satisfacción de las necesidades de la clientela.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

- ✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.
- ✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.
- ✧ Esfuerzo visual normal.
- ✧ Esfuerzo mental considerable.
- ✧ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato en una Universidad o colegio acreditado con concentración en administración de recursos humanos, administración pública y/o relaciones laborales y diez (10) años de experiencia en funciones de complejidad y responsabilidad similar a los que realiza un Supervisor de Recursos Humanos y Asuntos Laborales en el Sistema de Retiro para Maestros.

M.A. en Recursos Humanos, Relaciones Laborales, Administración de Empresas o Juris Doctor de un colegio o universidad acreditada sustituirá el B.A.. Cuatro (4) años de experiencia en funciones relacionadas con la administración de recursos humanos y la Administración de convenios colectivos, (2) de estos comparables con las funciones que desempeña un Supervisor de Recursos Humanos y Asuntos Laborales en el Servicio Público.

En su defecto, Grado de Juris Doctor de una universidad acreditada.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.

PERIODO PROBATORIO

Tres (3) 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, tareas y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional. La Autoridad Nominadora podrá enmendar o modificar estas funciones y/o requerir readiestramiento para atender las necesidades cambiantes y dinámicas de la Agencia y la industria de pensiones.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Valoración de Puestos y Retribución, a partir del 18 de mayo de 2012.

En San Juan, Puerto Rico a 18 de mayo de 2012.

Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann
Director Ejecutivo

PERFIL	DIRECTOR(A) DE SERVICIO AL CLIENTE

Banda: Gerencial	Código de la Clase: SRMG-1120

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo gerencial profesional y especializado que consiste en planificar, coordinar, dirigir y evaluar las funciones de la división dirigidas a asegurar que se provea un servicio de calidad en la interacción con los clientes del SRM, la información que se provee, las respuestas a los requerimientos del SRM y el manejo de las reclamaciones de los participantes, pensionados y/o beneficiarios.

NATURALEZA DEL TRABAJO

Complejidad y Responsabilidad: Realiza trabajo de gran complejidad y responsabilidad	**Supervisión Recibida:** Trabajo bajo la supervisión de un funcionario de mayor jerarquía.
Tipo de Instrucciones que recibe: Ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio, subordinado a los principios y cánones de ética que rigen su profesión y en armonía con las disposiciones legales, normativas y procesales establecidas. Recibe instrucciones de trabajo generales.	**Revisión del Trabajo:** 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

Planificación y Supervisión

- ☐ Planifica, dirige y supervisa las funciones de Servicio al Cliente.
- ☐ Desarrolla y mantiene al día los procedimientos de Servicio al Cliente.
- ☐ Planifica y administra el presupuesto aprobado.
- ☐ Adiestra, supervisa y evalúa el personal a su cargo.
- ☐ Desarrolla y monitorea la implantación del Plan de Trabajo para Servicio al Cliente para cumplir con las metas del Plan Estratégico y el Plan Anual de Negocio.

Peritaje Profesional y Especializado

- ☐ Desarrolla, coordina y supervisa los programas de servicio al cliente relacionado con beneficios y servicios (retiro, préstamos e incapacidad) que presta la Agencia.
- ☐ Planifica, dirige y supervisa todos los componentes de Servicio al Cliente (Centro de Contacto y Centro de Servicios) que administra la agencia.
- ☐ Identifica las necesidades de beneficios y servicios de retiro de la clientela a largo plazo, para desarrollar estrategias de desarrollo.
- ☐ Planifica, desarrolla y coordina la implantación de nuevos programas y modalidades de servicio al cliente.
- ☐ Diseña e implanta programas de monitoreo de calidad de servicios para asegurar cumplimiento con los estándares y métricas de calidad establecidos por el SRM.
- ☐ Sirve de enlace con entidades externas tales como agencias de gobierno estatales y federales y cuerpos legislativos por designación del Jefe de la Agencia.
- ☐ Facilita el proceso de auditorías externas sirviendo de enlace entre los auditores de la Agencia.
- ☐ Analiza y recomienda acciones correctivas a problemas de rendimiento de los empleados para identificar las causas e implantar estrategias para la solución de los mismos.
- ☐ Desarrolla e implanta políticas y procedimientos relacionados con los servicios que le brinda a los participantes retirados y beneficiarios.

Funciones y Responsabilidades

- ☐ Monitorea las métricas de servicio al cliente para promover el mejoramiento continuo de los servicios a la membresía del SRM.
- ☐ Provee apoyo analítico y gerencial al Jefe de la Agencia y la Junta de Síndicos en asuntos relacionados con servicio al cliente.
- ☐ Desarrolla, implanta y monitorea nuevas políticas y procedimientos de prestación de servicios.
- ☐ Evalúa, mejora y establece los sistemas de controles internos para la prestación de los servicios a la membresía.
- ☐ Representa al Principal Oficial Ejecutivo de Beneficios y Servicios en reuniones y foros cuando le es requerido.
- ☐ Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

Evaluación y Seguimiento

- ☐ Evalúa el desempeño del personal a cargo.
- ☐ Prepara informes de labor realizada y otros que le sean requeridos.
- ☐ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS

TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS

Conocimiento considerable de los beneficios del SRM.

Conocimiento considerable del proceso de otorgar pensiones del SRM.

Conocimiento del idioma español e inglés.

Conocimiento de los principios, técnicas y prácticas que se utilizan en la atención y servicio al cliente.

Conocimiento considerable de los principios y prácticas de supervisión y la negociación colectiva.

Conocimiento de los principios de calidad y métodos de mejoramiento de procesos.

Habilidad para el trato cordial de clientes y público en general.

Habilidad solucionar problemas

Habilidad para recopilar información relevante mediante entrevistas telefónicas o personalmente.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Destrezas en el uso de equipos de oficina, computadoras y otros equipos electrónicos.

GERENCIALES Y DE SUPERVISIÓN

LIDERAZGO VISIONARIO

Capacidad de crear confianza e identificación del talento organizativo con la misión de la organización y el desarrollo de las capacidades del personal y su correcta asignación y funcionalidad en el puesto.

PRODUCTIVIDAD

Se relaciona con el nivel de eficiencia, eficacia y estándares de calidad con la que el capital humano produce el servicio o producto medular de la organización y su capacidad de generar los resultados institucionales a tiempo y costo óptimo.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Se relaciona con la capacidad de ser responsivo en el ejercicio de las funciones y responsabilidades que le delega su Ley Orgánica y de informar los resultados de la gestión organizativa de manera clara conforme a los parámetros éticos y en ciclos de tiempo precisos.

HABILIDAD GERENCIAL Y DE SUPERVISIÓN

- ✓ Coordina, planifica, dirige, estimula y evalúa el desempeño del personal basado en los objetivos estratégicos institucionales.
- ✓ Conoce y aplica el proceso gerencial: planificación y dirección, recursos humanos, presupuestación y finanzas, evaluación y seguimiento.
- ✓ Conoce y aplica las normas y políticas administrativas y operacionales de la organización.
- ✓ Coordina con eficacia los procesos de su unidad de trabajo con otras unidades internas y externas con las que se relacionan.
- ✓ Promueve, planifica e implanta el programa de desarrollo profesional del personal a su cargo.
- ✓ Desarrolla y coordina con la Oficina de Recursos Humanos y Asuntos Laborales planes de incentivos, beneficios y ayuda al personal.
- ✓ Evalúa el desempeño del personal de acuerdo a las metas estratégicas.

TRANSPARENCIA

Se relaciona con la capacidad para proveer información confiable y a tiempo a la membresía sobre los asuntos operacionales, fiscales y la sustentabilidad del fondo de pensión de manera accesible, entendible y a tiempo por el ciudadano común.

CONDUCTUALES Y PERSONALES

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 en la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Identifica las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y las canaliza para darles satisfacción razonable.

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

Habilidad para relacionarse y entender las necesidades y expectativas de los clientes.

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE PENSIONES

Exhibe dominio sobre los beneficios y servicios de la industria de pensiones.

Conoce las tendencias de la industria de pensiones y las implicaciones de estas tendencias para los participantes, pensionados y beneficiarios y la política pública gubernamental.

PERITAJE PROFESIONAL

Conoce y demuestra dominio de las destrezas y conocimientos de su profesión u ocupación.

Hace contribuciones valiosas para enriquecer su profesión u ocupación.

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

Conoce los principios, métodos y prácticas de su profesión u ocupación.

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

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

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

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.

CALIDAD DE SERVICIO

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

Canaliza y provee 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 o internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.

LITERACIA EN SISTEMAS TECNOLÓGICOS

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

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.

INTEGRIDAD Y COMPROMISO ÉTICO

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público.

Exhibe compromiso con los valores éticos y los pone en práctica a través de las conductas en su gestión lo que incluye la confidencialidad y discreción.

AUTODESARROLLO

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

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se le presenten.

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

TOMA DE DECISIONES

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

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Las funciones del puestos tienen gran impacto en la planificación, coordinación, dirección y el logro de los objetivos institucionales de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

- ✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.
- ✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.
- ✧ Esfuerzo visual normal.
- ✧ Esfuerzo mental considerable.
- ✧ Se requiere más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado de Bachillerato de una universidad acreditada. Seis (6) años de experiencia en trabajos en la División de servicio al cliente, (2) dos de estos en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Supervisor o Gerente de Servicio al Cliente en el servicio de carrera en la Agencia.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
- ✧ Conocimiento de estadísticas y solución de problemas.
- ✧ Como parte de su trabajo se le podría requerir viajar en y fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

Tres (3) 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, tareas y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional. La Autoridad Nominadora podrá enmendar o modificar estas funciones y/o requerir readiestramiento para atender las necesidades cambiantes y dinámicas de la Agencia y la industria de pensiones.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Valoración de Puestos y Retribución, a partir del 18 de mayo de 2012.

En San Juan, Puerto Rico a 18 de mayo de 2012.

Lcdo. Héctor M. Mayol Kaufmann
Director Ejecutivo

PERFIL	GERENTE DE SERVICIO AL CLIENTE

Banda: Gerencial	Código de la Clase: SRMG-1130

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo profesional y especializado que consiste en planificar, coordinar, dirigir y evaluar las funciones del Centro de Servicios a nivel Central o Regional y asegurar que se provea un servicio de calidad en la interacción con los clientes del SRM, la información que se provee, las respuestas a los requerimientos de servicios de retiro y el manejo de las reclamaciones de los participantes, pensionados y/o beneficiarios.

NATURALEZA DEL TRABAJO

Complejidad y Responsabilidad: Realiza trabajo de gran complejidad y responsabilidad	**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión de un funcionario de mayor jerarquía.
Tipo de Instrucciones que recibe: Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del trabajo y específicas ante situaciones nuevas y cambios en procedimiento. Ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de las funciones del puesto.	**Revisión del Trabajo:** El trabajo realizado se revisa en reuniones con su supervisor/a, por medio de informes y ponderación e impacto de los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ☐ Prepara el Plan de Trabajo del Centro de Contacto / Centro de Servicios Regionales a su cargo y da seguimiento al mismo.
- ☐ Establece los horarios de trabajo para el personal dar cumplimiento a las metas establecidas.
- ☐ Coordina y asigna trabajo al personal que labora en el Centro de Servicios y evalúa su desempeño.
- ☐ Supervisa el proceso de auditorías que se realizan para asegurar la calidad del servicio al cliente.
- ☐ Colabora con el Director en la preparación presupuestaria.
- ☐ Implanta políticas y procedimientos relacionados con los servicios que se le brindan a los participantes, retirados y beneficiarios.
- ☐ Analiza y recomienda acciones correctivas de rendimiento con los empleados para identificar las causas e implantar estrategias para la solución de los mismos.
- ☐ Colabora con el Director en la solución de situaciones que surjan.
- ☐ Orienta a los empleados en el manejo de problemas complejos y difíciles que surgen durante la ejecución de sus tareas.
- ☐ Supervisa la aplicación de los principios, técnicas y métodos utilizados en la prestación de los servicios al cliente del SRM.
- ☐ Evalúa la ejecución de tareas de los empleados y recomienda las acciones correspondientes para asegurar el funcionamiento óptimo de su unidad de trabajo.
- ☐ Atiende visitas y llamadas relacionadas con las actividades que supervisa.
- ☐ Revisa y firma correspondencia pertinente a sus funciones.
- ☐ Supervisa la redacción de informes relacionados con su unidad de trabajo.
- ☐ Facilita el proceso de auditoría externa sirviendo de enlace entre los Auditores y la Agencia.
- ☐ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con la labor que realiza.
- ☐ Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS

TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS

Conocimiento considerable de los beneficios del SRM.	Habilidad para el trato cordial de clientes y público en general.
Conocimiento considerable del proceso de otorgar pensiones del SRM.	Habilidad para solucionar problemas
Conocimiento del idioma español e inglés.	Habilidad para recopilar información relevante mediante entrevistas telefónicas o personalmente.
Conocimiento de los principios, técnicas y prácticas que se utilizan en la atención y servicio al cliente.	Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.
Conocimiento considerable de los principios y prácticas de supervisión y la negociación colectiva.	Destrezas en el uso de equipos de oficina, computadoras y otros equipos electrónicos.
Conocimiento de los principios de calidad y métodos de mejoramiento de procesos.	

GERENCIALES Y DE SUPERVISIÓN

LIDERAZGO VISIONARIO

Capacidad de crear confianza e identificación del talento organizativo con la misión de la organización y el desarrollo de las capacidades del personal y su correcta asignación y funcionalidad en el puesto.

PRODUCTIVIDAD

Se relaciona con el nivel de eficiencia, eficacia y estándares de calidad con la que el capital humano produce el servicio o producto medular de la organización y su capacidad de generar los resultados institucionales a tiempo y costo óptimo.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Se relaciona con la capacidad de ser responsivo en el ejercicio de las funciones y responsabilidades que le delega su Ley Orgánica y de informar los resultados de la gestión organizativa de manera clara conforme a los parámetros éticos y en ciclos de tiempo precisos.

HABILIDAD GERENCIAL Y DE SUPERVISIÓN

- ✓ Coordina, planifica, dirige, estimula y evalúa el desempeño del personal basado en los objetivos estratégicos institucionales.
- ✓ Conoce y aplica el proceso gerencial: planificación y dirección, recursos humanos, presupuestación y finanzas, evaluación y seguimiento.
- ✓ Conoce y aplica las normas y políticas administrativas y operacionales de la organización.
- ✓ Coordina con eficacia los procesos de su unidad de trabajo con otras unidades internas y externas con las que se relacionan.
- ✓ Promueve, planifica e implanta el programa de desarrollo profesional del personal a su cargo.
- ✓ Desarrolla y coordina con la Oficina de Recursos Humanos y Asuntos Laborales planes de incentivos, beneficios y ayuda al personal.
- ✓ Evalúa el desempeño del personal de acuerdo a las metas estratégicas.

TRANSPARENCIA

Se relaciona con la capacidad para proveer información confiable y a tiempo a la membresía sobre los asuntos operacionales, fiscales y la sustentabilidad del fondo de pensión de manera accesible, entendible y a tiempo por el ciudadano común.

CONDUCTUALES Y PERSONALES

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 en la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Identifica las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y las canaliza para darles satisfacción razonable.

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

Habilidad para relacionarse y entender las necesidades y expectativas de los clientes.

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE PENSIONES

Exhibe dominio sobre los beneficios y servicios de la industria de pensiones.

Conoce las tendencias de la industria de pensiones y las implicaciones de estas tendencias para los participantes, pensionados y beneficiarios y la política pública gubernamental.

PERITAJE PROFESIONAL

Conoce y demuestra dominio de las destrezas y conocimientos de su profesión u ocupación.

Hace contribuciones valiosas para enriquecer su profesión u ocupación.

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

Conoce los principios, métodos y prácticas de su profesión u ocupación.

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

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

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

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.

CALIDAD DE SERVICIO

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

Canaliza y provee 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.

LITERACIA EN SISTEMAS TECNOLÓGICOS

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

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.

INTEGRIDAD Y COMPROMISO ÉTICO

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público.

Exhibe compromiso con los valores éticos y los pone en práctica a través de las conductas en su gestión lo que incluye la confidencialidad y discreción.

AUTODESARROLLO

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

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se le presenten.

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

TOMA DE DECISIONES

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

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su conocimiento gerencial, técnico y especializado es relevante para el logro de la satisfacción de las necesidades de la clientela.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

- ✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.
- ✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.
- ✧ Esfuerzo visual normal.
- ✧ Esfuerzo mental considerable.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado de Bachillerato de un colegio o universidad acreditada. Cinco (5) años de experiencia en funciones relacionadas con la prestación de servicios al cliente, (2) dos de estos en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Supervisor de Servicio al Cliente en la Agencia.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
- ✧ Conocimiento de estadísticas y solución de problemas.

PERIODO PROBATORIO

Tres (3) 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, tareas y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional. La Autoridad Nominadora podrá enmendar o modificar estas funciones y/o requerir readiestramiento para atender las necesidades cambiantes y dinámicas de la Agencia y la industria de pensiones.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Valoración de Puestos y Retribución, a partir del 18 de mayo de 2012.

En San Juan, Puerto Rico a 18 de mayo de 2012.

Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann
Director Ejecutivo

PERFIL	Tesorero(a)

Banda: Gerencial	Código de la Clase: SRMG-1140

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo gerencial, profesional y especializado en el campo de las Finanzas relacionadas con la protección y custodia de fondos, valores e instrumentos financieros.

NATURALEZA DEL TRABAJO

Complejidad y Responsabilidad: Realiza trabajo de gran complejidad y responsabilidad

Supervisión Recibida: Trabajo bajo la supervisión de un funcionario de mayor jerarquía.

Tipo de Instrucciones que recibe: Ejerce un alto grado de iniciativa e independencia de criterio, subordinado a los principios y cánones de ética que rigen su profesión y en armonía con las disposiciones legales, normativas y procesales establecidas. Recibe instrucciones de trabajo generales.

Revisión del Trabajo: 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

- ☐ Coordina la planificación financiera y presupuestaria de la Agencia.
- ☐ Analiza los registros financieros para proyectar la situación financiera futura y las necesidades presupuestarias.
- ☐ Asesora a la gerencia sobre políticas económicas y hace recomendaciones a su supervisor de planes financieros a corto y largo plazo.
- ☐ Interpreta las políticas económicas y prácticas financieras actuales e implanta nuevos procedimientos operativos para mejorar la eficiencia y reducir costos.
- ☐ Asesora y orienta a funcionarios de la Agencia en asuntos relacionados con su área de competencia.
- ☐ Asegura que las reservas de la Agencia cumplan con los requisitos legales que apliquen.
- ☐ Organiza auditorías a las cuentas de la Agencia.
- ☐ Evalúa la necesidad de fondos y la inversión de los excedentes.
- ☐ Colabora en la determinación de la política de inversiones de la Agencia.
- ☐ Asesora y orienta al nivel ejecutivo en asuntos relacionados con las actividades a su cargo.
- ☐ Presenta informes financieros.
- ☐ Custodia y mantiene el inventario de cheques de la Agencia.
- ☐ Suministra información a auditores internos y externos durante las intervenciones al sistema.
- ☐ Prepara informes periódicos relacionados con la labor que realiza.
- ☐ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.
- ☐ Realiza otras actividades delegadas relacionadas a las funciones de su puesto.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS

TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS

Conocimiento considerable de los conceptos, principios, técnicas y prácticas financieras y de Contabilidad.	Habilidad para el análisis y presentación de datos financieros.
Conocimiento considerable de los mercados financieros.	Habilidad para la gestión de recursos financieros.
Conocimiento de las operaciones numéricas y sus aplicaciones.	Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.
Conocimiento de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos que rigen el SRM.	Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.
Conocimiento de los principios de calidad y métodos de mejoramiento de los procesos.	Destreza en el uso y operación de sistemas electrónicos de información.
Conocimiento de los programas y aplicaciones electrónicas pertinentes al campo de las Finanzas.	

GERENCIALES Y DE SUPERVISIÓN

LIDERAZGO VISIONARIO

Capacidad de crear confianza e identificación del talento organizativo con la misión de la organización y el desarrollo de las capacidades del personal y su correcta asignación y funcionalidad en el puesto.

PRODUCTIVIDAD

Se relaciona con el nivel de eficiencia, eficacia y estándares de calidad con la que el capital humano produce el servicio o producto medular de la organización y su capacidad de generar los resultados institucionales a tiempo y costo óptimo.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Se relaciona con la capacidad de ser responsivo en el ejercicio de las funciones y responsabilidades que le delega su Ley Orgánica y de informar los resultados de la gestión organizativa de manera clara conforme a los parámetros éticos y en ciclos de tiempo precisos.

HABILIDAD GERENCIAL Y DE SUPERVISIÓN

- ✓ Coordina, planifica, dirige, estimula y evalúa el desempeño del personal basado en los objetivos estratégicos institucionales.
- ✓ Conoce y aplica el proceso gerencial: planificación y dirección, recursos humanos, presupuestación y finanzas, evaluación y seguimiento.
- ✓ Conoce y aplica las normas y políticas administrativas y operacionales de la organización.
- ✓ Coordina con eficacia los procesos de su unidad de trabajo con otras unidades internas y externas con las que se relacionan.
- ✓ Promueve, planifica e implanta el programa de desarrollo profesional del personal a su cargo.
- ✓ Desarrolla y coordina con la Oficina de Recursos Humanos y Asuntos Laborales planes de incentivos, beneficios y ayuda al personal.
- ✓ Evalúa el desempeño del personal de acuerdo a las metas estratégicas.

TRANSPARENCIA

Se relaciona con la capacidad para proveer información confiable y a tiempo a la membresía sobre los asuntos operacionales, fiscales y la sustentabilidad del fondo de pensión de manera accesible, entendible y a tiempo por el ciudadano común.

CONDUCTUALES Y PERSONALES

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 en la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Identifica las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y las canaliza para darles satisfacción razonable.

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

Habilidad para relacionarse y entender las necesidades y expectativas de los clientes.

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE PENSIONES

Exhibe dominio sobre los beneficios y servicios de la industria de pensiones.

Conoce las tendencias de la industria de pensiones y las implicaciones de estas tendencias para los participantes, pensionados y beneficiarios y la política pública gubernamental.

PERITAJE PROFESIONAL

Conoce y demuestra dominio de las destrezas y conocimientos de su profesión u ocupación.

Hace contribuciones valiosas para enriquecer su profesión u ocupación.

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

Conoce los principios, métodos y prácticas de su profesión u ocupación.

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

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

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

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.

CALIDAD DE SERVICIO

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

Canaliza y provee 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.

LITERACIA EN SISTEMAS TECNOLÓGICOS

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

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.

INTEGRIDAD Y COMPROMISO ÉTICO

Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público.

Exhibe compromiso con los valores éticos y los pone en práctica a través de las conductas en su gestión lo que incluye la confidencialidad y discreción.

AUTODESARROLLO

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

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se le presenten.

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

TOMA DE DECISIONES

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

Perfil / Tesorero(a)

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje gerencial y especializado es relevante para el logro de la satisfacción de las necesidades de la clientela.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

- ✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.
- ✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.
- ✧ Esfuerzo visual normal.
- ✧ Esfuerzo mental considerable.
  Se requiere más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Maestría de un colegio o una universidad acreditada con especialidad en Finanzas, Contabilidad o Gerencia con no menos de dieciocho (18) créditos en contabilidad.

Diez (10) años de experiencia en el campo de las Finanzas, Contabilidad o Auditoría, cinco (5) de éstos en funciones de supervisión de actividades fiscales en el servicio público o privado.

REQUISITOS ESPECIALES

- ✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
  Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

Tres (3) 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, tareas y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional. La Autoridad Nominadora podrá enmendar o modificar estas funciones y/o requerir readiestramiento para atender las necesidades cambiantes y dinámicas de la Agencia y la industria de pensiones.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Valoración de Puestos y Retribución, a partir del 18 de mayo de 2012.

En San Juan, Puerto Rico a 18 de mayo de 2012.

Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann
Director Ejecutivo

BANDA ESPECIALIZADA Y DE SUPERVISIÓN

PERFIL	ABOGADO (A)

Banda: Especializada y de Supervisión	Código de la Clase: SRMG-2010

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo profesional y especializado en el campo legal relacionado con representar a la Agencia ante foros judiciales y administrativos además de ofrecer asesoramiento legal a los/las funcionarios/as de la Agencia.

NATURALEZA DEL TRABAJO

Complejidad y Responsabilidad: Realiza trabajo legal de considerable complejidad y responsabilidad.	**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de mayor jerarquía.
Tipo de Instrucciones que recibe: Ejerce iniciativa e independencia de criterios en la aplicación de los principios y cánones de ética de la profesión. Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del trabajo y específicos en los aspectos que conllevan cambios en procedimientos.	**Revisión del Trabajo:** El trabajo realizado es evaluado mediante reuniones y consultas con el supervisor para validar corrección y conformidad con las normas y procedimientos legales establecidos y el impacto de los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ☐ Asume la representación legal de la Agencia ante foros judiciales y administrativos.
- ☐ Lleva a cabo el trámite legal de los casos que se le asignan.
- ☐ Redacta documentos legales tales como: mociones, proyectos de resoluciones y de sentencias y otros similares.
- ☐ Lleva a cabo reuniones de los casos a ventilarse en vistas judiciales y administrativas con el personal que interviene en ellos.
- ☐ Participa en la obtención de evidencia para sostener los casos en litigio.
- ☐ Participa en investigaciones especiales asignadas por el Director de la Oficina.
- ☐ Lleva calendario y registro de casos.
- ☐ Participa en reuniones con la representación legal de demandantes o demandados.
- ☐ Notariza documentos oficiales cuando le es requerido.
- ☐ Participa en vistas administrativas celebradas en la Agencia.
- ☐ Estudia y analiza legislación y reglamentación que impacta la Agencia a fin de hacer recomendaciones sobre el punto de vista de la oficina.
- ☐ Coordina las subastas judiciales en casos de ejecución de hipotecas.
- ☐ Revisa, analiza y discute las recomendaciones de los Oficiales Examinadores.
- ☐ Redacta, desarrolla, analiza e interpreta contratos, opiniones legales, órdenes administrativas, proyectos de ley, reglamentos y otros documentos correspondientes a las transacciones judiciales y asuntos legales que realiza.
- ☐ Redacta, cartas, memorandos, informes y documentos legales requeridos para llevar a cabo sus funciones.
- ☐ Realiza otras actividades que le sean encomendadas relacionadas con su puesto.