



## Plan de Valoración de Puestos y Retribución Servicio de Carrera - Unionado



*Ideas for Organizational  
and Management  
Development, Inc.*

© Derechos Reservados 2011

## Tabla de Contenido

<b>I. Racional.....</b>	<b>1</b>
A. Disposiciones Normativas y Reglamentarias.....	1
B. Cambio de Paradigma en la Prestación de Servicios.....	13
<b>II. Descripción de la Estructura Organizativa y los Componentes del Plan de Valoración Puestos y Retribución .....</b>	<b>22</b>
A. Descripción de la Estructura Organizativa.....	22
B. Diseño y Estructura del Plan de Puestos.....	44
C. Diseño y Estructura del Plan de Retribución .....	49
<b>III. Descripción de Documentos que Acompañan el Plan de Valoración de Puestos y Retribución .....</b>	<b>54</b>
A. Glosario de Términos y Adjetivos .....	54
B. Asignación de Clases por Bandas para las Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera Unionado	
C. Estructura Básica de Compensación para el Servicio de Carrera Unionado	
D. Códigos de los Perfiles para las Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera Unionado	
E. Índice de Perfiles por Orden Alfabético para las Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera Unionado	
F. Primera Asignación de Perfiles de Competencias para las Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera Unionado	
G. Índice de Perfiles por Grupo Ocupacional para las Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera Unionado	
H. Perfiles	

## I. Racional

## **I. RACIONAL**

El *Sistema de Retiro para Maestros* adoptó el paradigma de las mejores prácticas de gestión y administración de los sistemas de pensiones como plataforma para potenciar los cambios institucionales requeridos para encarar los desafíos fiscales y organizativos que enfrenta. La naturaleza altamente técnica y especializada de la Agencia requiere que su sistema de gestión del capital humano promueva el desarrollo de su gente como el principal recurso organizativo responsable de elevar la productividad y los resultados institucionales.

El diseño, desarrollo e implantación de los Planes de Valoración de Puestos y Retribución representa la piedra angular para impulsar la transformación y el cambio de paradigma en la gestión del **Sistema de Retiro para Maestros**. El eje central de los Planes de Valoración de Puestos y Retribución desarrollados para implantar la nueva estructura organizativa que surge para articular los nuevos flujos de trabajo requeridos para poner en marcha el nuevo modelo de prestación de servicios, está basado en el dominio del conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas (estratégicas, profesionales y técnicas y conductuales) que debe exhibir el personal para desempeñar sus puestos. La identificación y selección de las mismas surgen del análisis del peritaje que necesita desarrollar el personal para implantar los cambios institucionales a tono con los desafíos que enfrenta la industria de pensiones y del conjunto de características que debe poseer el personal de la Agencia para adelantar la visión, misión y metas institucionales.

### **A. Disposiciones Normativas y Reglamentarias**

El Plan de Valoración de Puestos y la Estructura de Retribución del *Sistema de Retiro para Maestros (SRM)* se adopta al amparo de la ley habilitadora de la Agencia, la Ley 45 del 25 de febrero de 1998, según enmendada y sus disposiciones normativas y reglamentarias. A continuación resumimos los estatutos más relevantes:

---

---

**Ley de Reorganización y Modernización de la Rama Ejecutiva**

La Ley Núm. 182 de 17 de diciembre de 2009, conocida como la Ley de Reorganización y Modernización de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico de 2009 tiene el propósito de promover una estructura gubernamental que responda a las necesidades reales y contribuya a una mejor calidad de vida para nuestros ciudadanos.

La política pública expresada en dicha Ley Núm. 182, *supra*, afirma que la estructura gubernamental, como la de cualquier otro tipo de organización, está sujeta a los cambios constantes del ambiente interno y externo que surgen por efecto de los nuevos retos, la globalización, la evolución en la tecnología, la competencia y las nuevas demandas y necesidades de la ciudadanía. Según va variando el entorno en el cual se desenvuelve, el Gobierno tiene que reevaluar continuamente su rol para manejar y responder más efectiva y eficientemente a estos nuevos reclamos y retos, conforme lo exigen las circunstancias de cada momento en particular.

Además, la exposición de motivos de la Ley Núm. 182, *supra*, reafirma que Puerto Rico está enfrentando la peor crisis fiscal gubernamental que se ha dado en todos los tiempos, así como otros problemas sociales y económicos que afectan la vida de todos los puertorriqueños. Para enfrentar estos problemas es necesario reenfocar o revisar las prioridades gubernamentales y adoptar una estructura operacional que responda de manera ágil, económica y eficaz en la atención de estos problemas. A tales efectos, esta Administración tiene el firme compromiso de trabajar en una "*Agenda continua de reforma gubernamental*", para restablecer la confianza y el respeto del pueblo en su Gobierno.

El resultado de dicho proceso debe redundar en la optimización del nivel de efectividad y eficiencia de la gestión gubernamental; la agilización de los procesos de prestación de servicios; la reducción del gasto público; la asignación estratégica de los recursos; una mayor accesibilidad de los servicios públicos a los ciudadanos; y la simplificación

---

---

de los reglamentos que impactan la actividad privada, sin menoscabo del interés público.

### Ley Orgánica

La Ley Núm. 91 del 29 de marzo del 2004, según enmendada, conocida como la Ley del Sistema de Retiro para Maestros del Estado Libre Asociado de Puerto Rico derogó la Ley Núm. 218 del 6 de mayo del 1951 y creó el Sistema de Retiro para Maestros. La Ley Núm. 91, *supra*, constituye la Ley Orgánica de la Agencia la cual delega a la Junta de Síndicos la administración del Sistema, provee los mecanismos para solidificar su base fiscal y amplía los beneficios a los participantes y jubilados del Sistema. En lo relativo a la administración del capital humano la Ley Núm. 91, *supra*, dispone en su Artículo 5 que el **SRM** está excluido de la Ley Núm. 5 del 14 de octubre del 1975 (derogada), conocida como Ley de Personal del Servicio Público y todos los reglamentos otorgados en virtud de la misma. La Ley Núm. 184 del 3 de agosto del 2004, según enmendada Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público, derogó la Ley Núm. 5, *supra*, y creó un Sistema de Administración de Recursos Humanos enteramente armónico con la negociación colectiva promulgada por la Ley Núm. 45 del 25 de febrero de 1998, según enmendada conocida como la Ley de Relaciones del Trabajo para el Servicio Público de Puerto Rico, la cual establece la política pública sobre el derecho de los empleados del servicio público a la organización sindical y a la negociación colectiva en el servicio público.

### Reglamento de Personal SRM

La política pública en lo relativo a la administración de los recursos humanos persigue como meta los más altos niveles de excelencia, eficacia, eficiencia y productividad en el servicio público. A tales fines, el marco normativo y reglamentario vigente delega en la Autoridad Nominadora la responsabilidad de mantener, modificar y actualizar una estructura organizativa a los fines de que refleje la organización, división del trabajo y

---

---

de las personas a tono con la necesidad de coordinación e integración de las funciones delegadas a la Agencia que son requeridas para garantizar el logro de la misión delegada por su Ley Orgánica.

Por su parte, el Reglamento para la Administración y Gestión del Capital Humano del Servicio de Carrera del **Sistema de Retiro para Maestros** está en armonía con el Principio de Mérito establecido en la Ley Núm. 184, *supra*, el cual visualiza al capital humano como el activo más valioso de la administración pública.

La política pública del **Sistema de Retiro para Maestros** en lo relativo a la administración del capital humano tiene como objetivo principal:

1. Reafirmar el mérito como el principio que regirá el Servicio Público, de modo que, sean los más aptos los que sirvan al Gobierno y que todo empleado sea seleccionado, adiestrado, ascendido, tratado y retenido en su empleo en consideración al mérito y capacidad, sin discrimen conforme a las leyes aplicables, incluyendo discrimen por razón de raza, color, género, nacimiento, origen o condición social, por ideas políticas o religiosas, edad, condición de veterano, ni por impedimento físico o mental.
2. Reiterar que el servicio público demanda capacidad técnica y profesional, así como actitud ética evidenciada en honradez, autodisciplina, respeto a la dignidad humana, sensibilidad y dedicación al bienestar general.
3. Promover una gerencia de recursos humanos que facilite proveer al pueblo servicios ágiles, eficaces y de calidad.
4. Lograr una gerencia de los recursos humanos orientada por criterios de autonomía, uniformidad y equidad.
5. Mantener un clima de armonía y satisfacción en el trabajo, que redunde en un alto grado de motivación, productividad y compromiso de servicio entre los empleados.
6. Lograr que la prestación de servicios públicos propenda y asegure el continuo desarrollo económico y social de Puerto Rico, la mayor justicia social y el disfrute pleno de los derechos consagrados en la Carta de Derechos de nuestra Constitución.

7. Ofrecer igualdad en el empleo en el servicio público.
8. Reconocer y retribuir justamente las aportaciones de los empleados al logro de las metas organizacionales y permitir a la gerencia mayor flexibilidad en la administración del sistema de retribución, para lograr un sistema de administración de recursos humanos más dinámico y efectivo.

Además, la Ley Núm. 184, *supra*, que establece la política pública para la administración del capital humano concibe las estructuras y el funcionamiento de los organismos gubernamentales como instrumentalidades dinámicas que puedan transformarse dentro de un marco legal eficiente que promueva la aplicación efectiva del Principio de Mérito hacia el logro de servicios de calidad en la administración pública.

**Ley de Relaciones del Trabajo para el Servicio Público de Puerto Rico**  
**(Ley Núm. 45 del 25 de febrero de 1998)**

Los Planes de Valoración de Puestos y Retribución se adoptan en armonía con los parámetros que rigen la Ley Núm. 45 de 25 de febrero de 1998 para el Servicio Público, el Convenio Colectivo vigente y los que se firmen próximamente. La Ley Núm. 45, *supra*, se adopta para conceder el derecho a organizarse en sindicatos a los empleados del sector público y a negociar colectivamente beneficios y derechos adicionales a los concedidos por ley y a quienes no aplique la Ley Núm. 130 de 8 de mayo de 1945 conocida como Ley de Relaciones del Trabajo de Puerto Rico. Su propósito es conferirles a los empleados públicos en las agencias tradicionales del gobierno central, a quienes no aplica la Ley de Relaciones del Trabajo de Puerto Rico, el derecho a organizarse para negociar sus condiciones de trabajo dentro de los parámetros que se establecen en la Ley Núm. 45, *supra*. Esos parámetros se remiten a tres criterios esenciales a saber:

- acomodar dentro de las realidades fiscales en que se desenvuelve el Gobierno el costo correspondiente al mejoramiento de las condiciones de trabajo de los empleados públicos;

- evitar interrupciones en los servicios que prestan las agencias gubernamentales;
- promover la productividad en el servicio público.

Además, la Ley Núm. 45, *supra*, también está predicada en el Principio de Mérito, de modo que, el sistema de relaciones obrero patronales que se establezca no discrimine por razón de raza, color, género, nacimiento, origen o condición social, ideas religiosas, ideas políticas, edad, condición de veterano, ni condición física o mental alguna.

### **Leyes de Igualdad de Oportunidades en el Empleo**

La Igualdad de Oportunidades en el Empleo es un derecho fundamental de empleados(as) y aspirantes a empleo. En Puerto Rico, este principio está apoyado en legislación, reglamentación y jurisprudencia local y federal. La Carta de Derechos de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, prohíbe el discrimen y proclama la igualdad y la dignidad humana.

“La dignidad del ser humano es inviolable. Todos los hombres son iguales ante la Ley. No podrá establecerse discrimen alguno por motivo de edad, raza, color, género, nacimiento, origen o condición social, ideas políticas o religiosas, condición de veterano, ni por impedimento físico o mental.”

### **Ley Núm. 100 del 30 de junio de 1959, 29 L.P.R.A. SEC. 146 ET. SEQ.**

La Ley Núm. 100 del 30 de junio de 1959, según enmendada, conocida como la Ley Contra el Discrimen en el Empleo fue creada para proteger a los empleados y aspirantes a empleo contra discrimenes de los patronos, de las organizaciones obreras o de los comités conjuntos obrero-patronales que controlan programas de aprendizaje y entrenamiento, por razón de edad, raza, color, género, nacimiento, origen social o

---

---

nacional, condición social, matrimonio, ideas políticas o religiosas; definir ciertos deberes de los patronos y de las organizaciones obreras; fijar los deberes y facultades del Secretario del Trabajo y Recursos Humanos, y de los abogados del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos e imponer responsabilidad civil y criminal por tales discrimenenes.

Se considerará discrimen que el patrono, organización obrera o comité conjunto, por razón de edad, raza, color, género, origen social o nacional, condición social, matrimonio, ideas políticas o religiosas:

- Despida, suspenda o discrimine contra un empleado suyo en relación con su sueldo, salario, jornal o compensación, términos, categorías, condiciones o privilegios de su trabajo, o que deje de emplear o rehúse emplear o reemplazar a una persona;
- Limite o clasifique sus empleados en cualquier forma que tienda a privar a una persona de oportunidades de empleo o que afecten su status como empleado;
- Publique, circule o permita que se publiquen o circulen anuncios, avisos, o cualquier otra forma de difusión, negando oportunidades de empleo, directa o indirectamente, a todas las personas por igual;
- Limite o excluya a una persona en que sea admitida, o empleada en, cualquier programa de aprendizaje u otro entrenamiento.

### **Leyes Federales**

Además, la legislación y reglamentación federal que resumimos a continuación, también prohíbe el discrimen en el empleo:

**Título VII, "Civil Rights Act of 1964",  
42 U.S.C. Sec. 2000E.**

El Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964, es el estatuto a nivel federal que prohíbe el discrimen en el empleo por razón de raza, color, género, religión y/u origen nacional.

El Título VII es aplicable a patronos privados, gobiernos estatales y locales, instituciones de enseñanza y sindicatos, que tengan quince (15) ó más empleados, las agencias de empleo tanto públicas como privadas y los comités conjuntos obrero patronales para aprendizaje y formación. El gobierno federal también debe cumplir con la misma.

Bajo el Título VII es contra la ley discriminar en lo referente a reclutamientos y despidos, sueldos, asignaciones de tareas o agrupamiento de empleados, traslados, ascensos, anuncios de empleo, exámenes, uso de instalaciones de empresa, programas de formación y aprendizaje, beneficios complementarios, planes de jubilación y licencias por incapacidad física y/o mental, entre otras modalidades y condiciones de empleo. El patrono debe considerar el embarazo y circunstancias médicas relacionadas a ese estado de igual manera que lo hace con otra incapacidad médica temporera.

Además, prohíbe que se tome represalias contra personas que presenten una denuncia por discrimen, participen en una investigación de la "Equal Employment Opportunity Commission" (EEOC) o se opongan a prácticas ilegales de empleo.

**Americans with Disabilities Act (ADA), Ley de Americanos  
con Impedimentos (ADA), Ley 101-336 de 26 de julio de 1990**

El diseño del Plan de Valoración de Puestos en el servicio público incluye las disposiciones de las leyes antidiscrimen. El mismo se suplementa con la ley federal "Americans with Disabilities Act" de 1990, conocida además, como "ADA", tiene el

---

---

propósito de evitar el discrimen en el empleo por razones de impedimento. Esta legislación federal fue el producto de varios años de estudios encomendados por el Congreso de los Estados Unidos, los cuales revelaron que en dicha Nación existían 43 millones de personas con impedimentos, las cuales eran discriminadas en casi todos los aspectos esenciales de la vida. Dos terceras partes de las personas con impedimentos en edad productiva no trabajaban aunque deseaban hacerlo. También se encontró que a dichas personas se les negaba la oportunidad de estudiar, de tener acceso a los edificios públicos ya la transportación colectiva, además, de dificultad para adquirir seguros de vida y de salud y que se enfrentaban a varias otras formas de rechazo social.

El Título I de ADA prohíbe el discrimen en el empleo por razón de impedimento físico o mental de personas que estén cualificadas para desempeñar las funciones esenciales de los puestos y le impone a los patronos la obligación afirmativa de realizar acomodos razonables para beneficio de los empleados o candidatos a empleo con impedimentos, que estén aptos para trabajar, a menos que ello constituya una carga onerosa al patrono. Dada la amplitud de áreas que cubre ADA se espera que la misma tenga un impacto significativo sobre las prácticas y procedimientos relacionados con la administración de los recursos humanos y que se produzca mucha litigación, hasta tanto sus términos sean interpretados por los Tribunales.

Por ello, a los fines de comprender los cambios necesarios en los instrumentos para la administración de recursos humanos, es necesario uno conocer los conceptos que utiliza y cuáles son las personas que la misma interesa proteger. Las determinaciones laborales que afectan a personas con impedimentos tienen que evaluarse caso a caso, dependiendo de las circunstancias particulares del puesto y de la persona que lo ocupa o aspira a ocuparlo. Esto implica un análisis riguroso de todos los elementos que afectan la toma de decisiones para cada caso en particular.

---

---

Cuando ADA menciona "personas con impedimentos" se incluyen tres (3) categorías de individuos, a saber:

- ✓ Los que tienen en el momento presente un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más de las actividades significativas de su vida.

La determinación de si una persona está incluida en este grupo conlleva el examen de los siguientes elementos:

- 1. El impedimento físico o mental** - se refiere a un desorden fisiológico o mental. No incluye las características físicas de la persona o las condiciones físicas que no son el resultado de un desorden fisiológico (Ej. embarazo). Tampoco incluye rasgos de la personalidad (Ej. juicio pobre, temperamento irritable o comportamiento irresponsable) ni desventajas ambientales, culturales o económicas (Ej. analfabetismo).
- 2. Las actividades significativas de la vida** - se refiere a actividades que una persona promedio puede realizar con un mínimo de esfuerzo o sin ninguna dificultad (Ej. caminar, hablar, respirar, realizar tareas manuales, ver, oír, aprender, cuidar de sí mismo, trabajar, leer, sentarse, pararse, levantar objetos).
- 3. Estar sustancialmente limitado** - un impedimento sólo es una incapacidad bajo ADA si limita de manera significativa a la persona en una o más de las actividades significativas de la vida. Se considera la naturaleza y severidad del impedimento, su duración e impacto permanente o a largo plazo. Lo importante no es el nombre de la enfermedad sino su efecto en la vida de la persona particular.

Si una persona no puede leer porque es analfabeta, no está cubierta, pero si ello se debe a que sufre de dislexia sí lo estará. El sufrir de sobrepeso por sí solo no estaría

---

---

cubierto, pero si ello se debe a un desorden fisiológico sí lo estaría, siempre que existan las demás condiciones.

Las personas alcohólicas, que sufren de dependencia del alcohol están protegidas, no obstante, los bebedores casuales no. Las personas con SIDA o con la infección HIV asintomática están protegidas. Los adictos a las drogas rehabilitados están protegidos, pero no los usuarios casuales ni los adictos activos en el uso ilegal de sustancias controladas. El homosexualismo, bisexualismo, transvestismo y otras conductas o preferencias sexuales y del comportamiento no están incluidos.

- ✓ Los que tienen un historial o tuvieron una condición que limitaba sustancialmente una o más de las actividades significativas de la vida.

Se trata de personas que se han curado o sus enfermedades han sido controladas o se encuentran en remisión, y de personas a quienes se les diagnosticó erróneamente una enfermedad (Ej. tuberculosis, ex-adicto rehabilitado). En tales casos no se puede considerar dicho expediente médico.

- ✓ Los que son percibidos por otros como sustancialmente limitados en una o más de las actividades significativas de la vida.

Se trata de personas que no están limitadas pero que por los mitos y temores de la sociedad se les percibe y trata como si lo estuvieran. Incluye a las siguientes personas:

1. Los que tienen impedimentos que no los limita sustancialmente, pero que son tratados por el patrono como si estuvieran limitados;
2. los que tienen un impedimento que sólo los limita por las actitudes de otros hacia su condición (Ej. jorobados, tullidos, una cicatriz prominente en la cara);

3. los que no tienen ningún impedimento, pero que son percibidos como si los tuvieran por los temores y mitos sobre la enfermedad (Ej. familiares de pacientes de SIDA u otras enfermedades percibidas como contagiosas).

Además de ser una persona con impedimentos, para recibir la protección de ADA la persona tiene que estar "cualificada" para desempeñar las "funciones esenciales del puesto" que ocupa o interesa competir para ocupar, "con o sin acomodo razonable". No se requiere que el patrono reclute o retenga a una persona que no pueda desempeñar el trabajo. Tampoco se requiere que al evaluar las calificaciones de una persona con impedimento, los patronos reduzcan sus estándares de producción aplicables a la calidad o la cantidad de trabajo requerido para un empleo en particular, siempre que dichos estándares sean aplicados uniformemente a todos los empleados y candidatos para dicho tipo de trabajo. Bajo ADA, el **Sistema de Retiro para Maestros, (SRM)** conserva la libertad de reclutar al candidato más idóneo disponible, tal como lo establece el Principio de Mérito, siempre que su decisión no esté relacionada con la existencia o las consecuencias de la incapacidad de la persona con impedimento. También puede rechazar a un candidato con impedimento, si éste no puede desempeñar la labor, aún proveyendo el acomodo razonable. Sin embargo, al evaluar las calificaciones relativas de las personas con impedimento, éstas tienen que ser comparadas presumiendo que todos los acomodados razonables han sido provistos.

Los Perfiles de Puestos del **SRM** han sido preparados correlacionando el formato requerido por la Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público al nuevo sistema. Además, las disposiciones de ADA han sido consideradas al elaborar la descripción de la naturaleza del trabajo, los requisitos de conocimientos, habilidades, destrezas, preparación académica y experiencia que se describen en las competencias.

La descripción de las competencias del puesto contempla los deberes esenciales que requiere el puesto en particular y detalla aquellos deberes marginales, entendiéndose que pueden ser delegados o asumidos por otro puesto, de ser necesario. La descripción de deberes contiene los detalles de las condiciones de las funciones del puesto, así como las habilidades y destrezas particulares del candidato y/o incumbente del puesto.

Los Perfiles de los puestos fueron preparados siguiendo los principios y prácticas generalmente aceptadas en la clasificación de puestos de acuerdo al formato establecido en la reglamentación sobre administración de recursos humanos. Estas contienen únicamente las funciones esenciales de las clases. Los requisitos mínimos establecidos son requisitos bonafide de la ocupación. Se enfatizó en las habilidades físicas y mentales que se requieren para la clase en particular, cumpliendo con ello con lo dispuesto en ADA.

Las Hojas de Responsabilidades para cada puesto serán preparadas utilizando la descripción de las demandas físicas, mentales y los factores ambientales utilizando los factores delineados por ADA. A continuación se describen dichos factores:

### ***B. Cambio de Paradigma en la Prestación de Servicios***

#### El Nuevo Modelo Integrado de Prestación de Servicios

Tomando como base las premisas del modelo de prestación de servicios que surge del Estudio Organizacional (Scoping Study), el Sistema de Retiro para Maestros rediseñó su arquitectura organizativa con el propósito de reorientar la gestión institucional hacia su función medular de *prestar programas, beneficios y servicios de pensiones ágiles y*

---

---

*de calidad a su membresía (participantes, pensionados y beneficiarios) y promover la solidez y sustentabilidad del fondo de pensiones que administra.*

Las premisas de prestación de servicios de la reorganización dan base al diseño de una estructura ocupacional altamente técnica y especializada con un enfoque multidisciplinario para la prestación de servicios a participantes, pensionados, beneficiarios y patronos. El rediseño del sistema de recursos humanos del **SRM** constituye un componente importante del esfuerzo por establecer los procesos y prácticas que le permitirán alcanzar la mayor eficiencia administrativa y la especialización de su capital humano requerida por la industria de pensiones para satisfacer las necesidades de la clientela.

La reorganización y el rediseño de la estructura organizativa tiene como objetivo principal viabilizar la implantación de *un nuevo modelo integrado de prestación de servicios* que permitirá que la Agencia enfoque su gestión hacia su propósito medular y que sea más responsiva, más articulada, más eficiente y más coherente en el descargo de su responsabilidad ministerial de administrar y gestionar los beneficios y servicios de su membresía (participantes, pensionados y beneficiarios), además, de proteger y salvaguardar el fideicomiso que custodia. Además, la reorganización persigue reducir el costo administrativo que enfrenta la Agencia resultante de la duplicidad de procesos, la redundancia de funciones y las prácticas resagadas de recaudo de aportaciones y manejo de inversiones de las últimas décadas hasta el cierre del año 2007. Los ahorros presupuestarios proyectados permitirán encaminar las soluciones a los problemas administrativos, operacionales y fiscales que impactan la prestación ágil y eficiente a participantes y pensionados.

El nuevo modelo de prestación de servicios integrados permitirá que todos los beneficios y servicios se presten de manera articulada y que la matrícula tenga acceso más rápido en un solo lugar a todos los servicios que presta la Agencia: pensiones por mérito; pensiones por incapacidad, préstamos y otros servicios y reciba servicios e

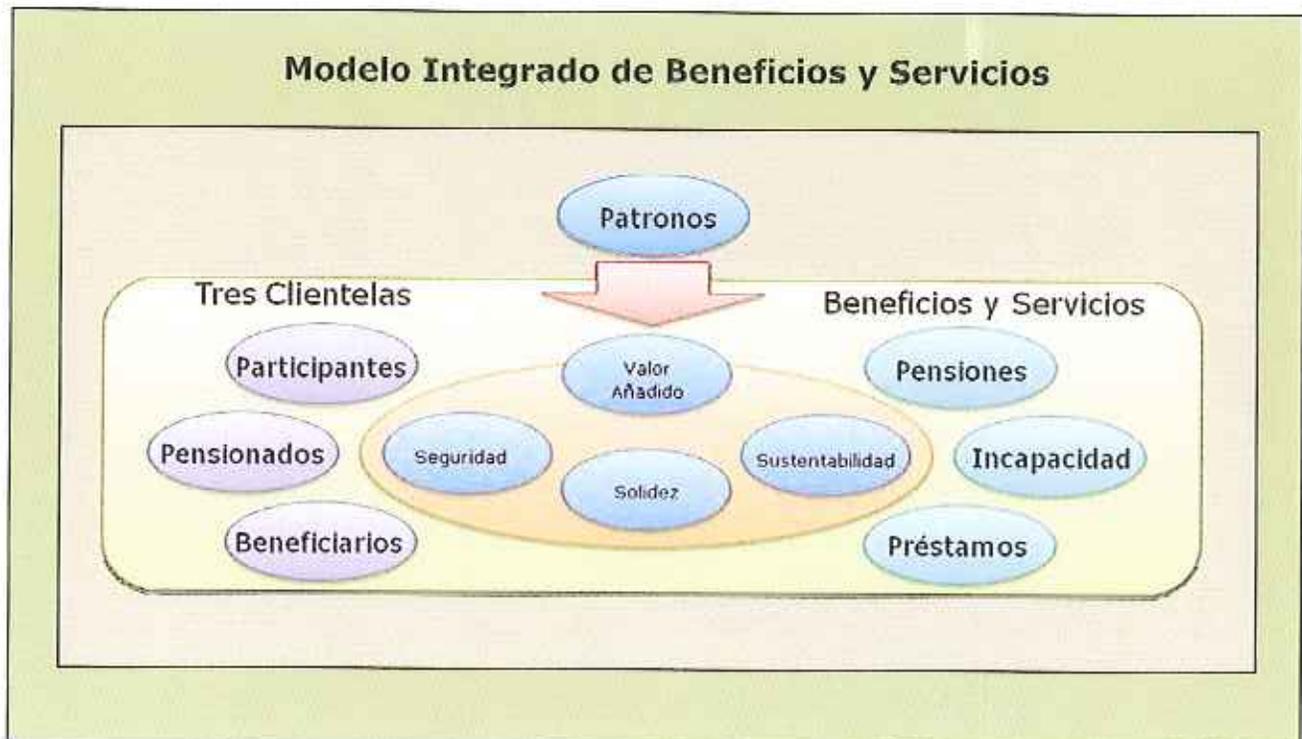
---

---

información precisa de manera electrónica por diversos medios. Mediante el modelo integrado de prestación de servicios de pensiones se persigue implantar una política pública integrada de gestión del **SRM** sensibles a las necesidades de sus miembros (participantes, pensionados y beneficiarios) basada en los principios de:

- Prestación de servicios integrados
- Sustentabilidad y solidez de los fondos de pensiones
- Transparencia y rendición de cuentas
- "Oversight"
- Cumplimiento y divulgación

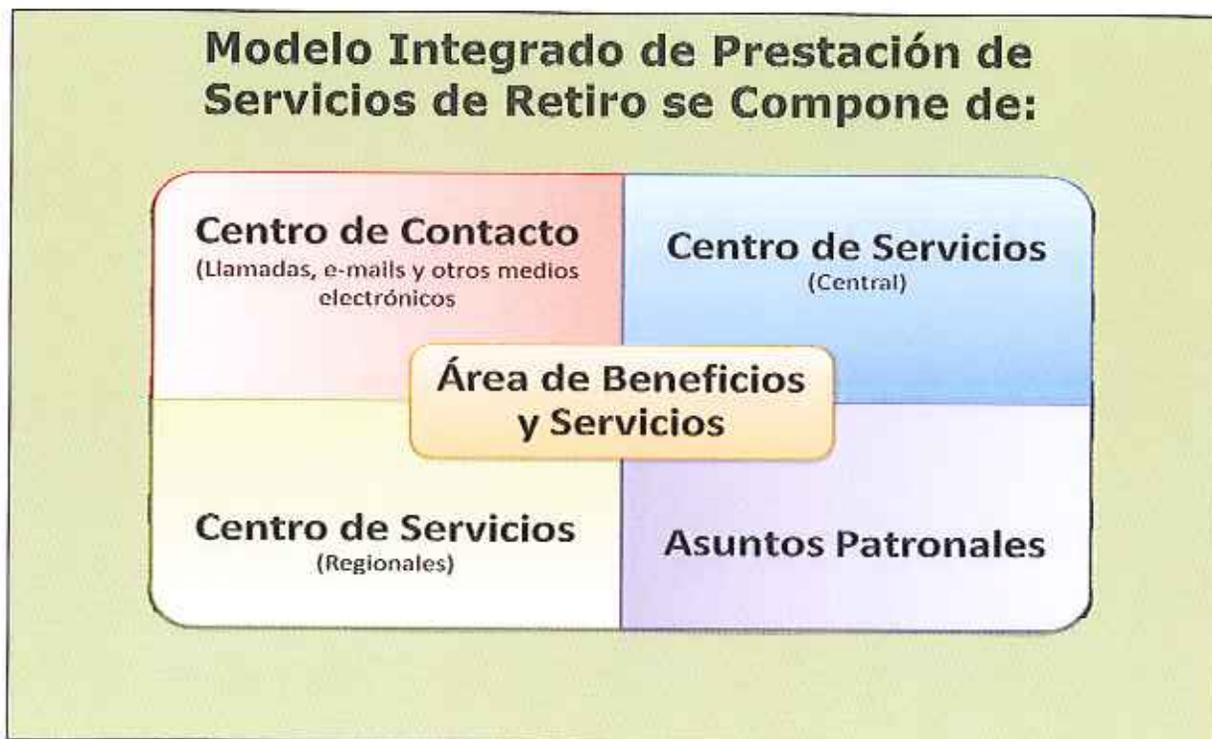
La articulación del modelo se presenta en el gráfico que sigue:



El nuevo paradigma de prestación de servicios de retiro a participantes y pensionados requiere, que se fortalezca la asignación de recursos humanos y tecnológicos con el propósito de mejorar:

- La calidad de la información de los expedientes de los participantes, pensionados y beneficiarios;
- la agilización y calidad de los datos e información que proveen los patronos.
- El cobro a tiempo de las aportaciones patronales.
- El mejoramiento de los procesos de manejo de la cartera de inversiones.

El modelo integrado de prestación de servicios se articula en cinco (5) componentes claves de acuerdo al gráfico que sigue:



---

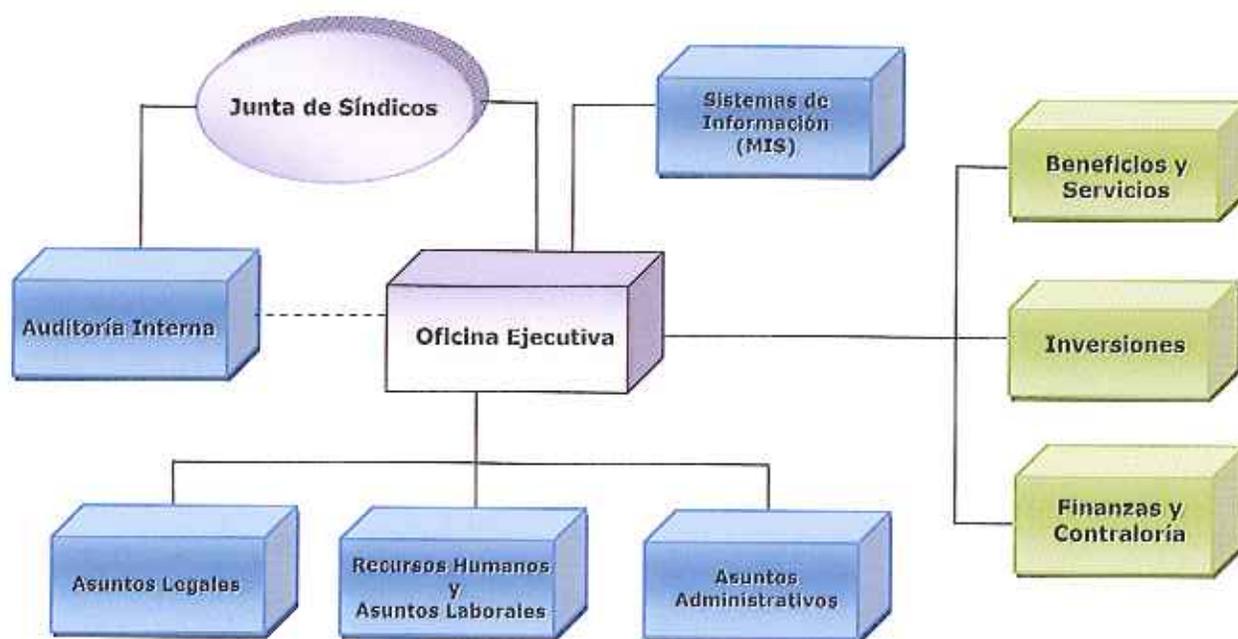
---

El Diseño Organizativo y los Planes de Puestos

**La Arquitectura Organizativa**

La nueva arquitectura organizativa articula una organización dinámica centrada en sus procesos medulares que consta de tres (3) áreas operacionales; cuatro (4) oficinas de asesoramiento y apoyo; y una (1) oficina ejecutiva. El nuevo Esquema Ocupacional que surge del Estudio de Valoración de Puestos está centrado en el diseño de los puestos esenciales para llevar a cabo los procesos medulares de: beneficios y servicios. El manejo del cobro de aportaciones patronales, el fortalecimiento de los sistemas tecnológicos y los procesos gerenciales de planificación y gerencia estratégica y evaluación del desempeño. El gráfico que sigue presenta el organigrama de la estructura organizativa a ser adoptada para encaminar el cambio de paradigma en la administración y gestión del **SRM**:

**Diagrama de Organización**



### Plan de Valoración de Puestos y Retribución

Para desarrollar el Plan de Valoración de Puestos y Retribución, se tomó en consideración la naturaleza técnica y especializada particular de la industria de pensiones, la cultura organizacional emergente para responder a las demandas cambiantes del sector de pensiones, así como las relaciones laborales. Reconociendo que el **SRM** es un componente importante de los activos del sistema financiero de la economía, es necesario que el sistema de capital humano a ser adoptado tome en consideración el comportamiento y las tendencias que impactan la industria de pensiones y el mercado laboral.

Al examinar el Plan de Clasificación y Retribución que al presente rige la administración de los recursos humanos de la Agencia, encontramos que dichos planes:

- Han experimentado un alto grado de obsolescencia.
- Los puestos no están orientados hacia la función medular de la Agencia.
- Las estructuras retributivas exhiben un alto grado de traslapo.

El gran reto institucional consiste en viabilizar un diseño de la arquitectura organizacional alineado a las prioridades estratégicas y los valores institucionales de ésta y complementado por sistemas estructurados de planificación, medición y recompensas por el desempeño exitoso. Los teóricos y administradores del sistema de recursos humanos coinciden en afirmar que la estructura de puestos inherente al diseño organizativo (arquitectura) que adopte cada organización deberá tomar en consideración las siguientes premisas fundamentales:

- La nueva organización no debe evolucionar a vertical, sino a horizontal, cuyo diseño gira en torno a procesos medulares continuos e interdependientes.

- El personal debe estar enfocado no en sus descripciones de tareas, sino en los resultados esperados.
  - El crecimiento y desarrollo en el puesto no se define a base de la antigüedad sino a base de las contribuciones (logros) a las metas y objetivos.
  - El liderazgo no se define por la autoridad, sino por la efectividad en lograr resultados a través de otros.
  - Los requisitos del puesto no son función de la experiencia específica, sino de los conocimientos, las destrezas y conductas (competencias) transferibles a funciones variadas.
  - Los objetivos no pueden definirse individualmente con cada empleado, sino acordados a base de las prioridades del proceso medular en el que participan y con los miembros de los equipos interdisciplinarios responsables por el logro de resultados.
  - Los logros no son individuales, sino grupales y así deben ser evaluados y recompensados.
  - Todo empleado debe tener la oportunidad de participar en la formulación de los objetivos de su equipo de trabajo y de autoevaluarse conforme a los resultados alcanzados.
  - La realidad del desempeño organizacional no es de múltiples niveles, sino de tres realidades: se excede, se cumple o no se cumple.
  - La organización requiere atraer y retener su mejor talento y también tener la opción de no contar con aquellos empleados no productivos al comprobarse justamente su incumplimiento.
- 
-

- La organización requiere flexibilidad y dinamismo además de las guías de control y uniformidad.
- Para apoyar el mejoramiento continuo, la organización debe proveer la oportunidad de aprendizaje y desarrollo a todos los niveles.
- La estrategia de compensación no es función del salario básico, sino de la oportunidad de paga variable de acuerdo a los resultados alcanzados.
- Las buenas intenciones no sostienen una organización, sino el rendimiento medible de toda inversión y gestión.

Para diseñar el sistema de puestos que regirá la administración de recursos humanos del **Sistema de Retiro para Maestros**, utilizamos el Modelo de conocimientos, habilidades y destrezas (competencias). Los Modelos de Competencias como herramienta para darle cohesión a las estrategias de Capital Humano surgen en gran medida como parte del proceso de transición que en estos momentos están experimentando las organizaciones como respuesta al nuevo escenario de la Era del Conocimiento. En ésta, la Era del Conocimiento, la competitividad de los organismos se da mayormente a base del peritaje, el dominio de conocimientos, destrezas y tecnologías, y no a base de productos o servicios diferenciados. En este sentido, la focalización está en construir ventajas competitivas basadas en las contribuciones del capital humano de la organización en las categorías de competencias medulares estratégicamente definidas para tales fines. Esto requiere: el diseño a la medida de un modelo de competencias que conjugue: los aspectos técnicos; prácticos; de adiestramiento y desarrollo de actitudes y conocimientos; conforme al potencial o capacidades ("capabilities") de la organización y las competencias ("competencies") del personal.

---

---

Por su parte, las plataformas retributivas representan la modalidad que más se ajusta a las organizaciones que se caracterizan por su alta especialización. El dominio de las destrezas, conocimientos y habilidades, su continuo desarrollo y las contribuciones del personal a través de resultados, serán los factores determinantes para el crecimiento del personal en la banda salarial. Esta metodología innovadora de compensación permite implantar con mayor efectividad las nuevas estrategias de compensación basadas en conocimientos, destrezas y mérito. Las bandas son la plataforma para establecer las estructuras de salario básico, y así la paga variable permitirá recompensar los desempeños de alto rendimiento ("High Performers"). En este diseño la determinación de paga básica surge de la ponderación de la información que recopilamos durante el proceso de análisis y valoración de puestos. Por su parte, el sistema de paga variable se integrará utilizando como base el diseño del Sistema de Gerencia de Desempeño dirigido a medir las contribuciones (logros) que exceden el desempeño esperado que será integrado como una herramienta para valorar la prestación de servicios de calidad a los participantes, pensionados, beneficiarios y patronos.

Existirá un salario básico, inicial o de entrada uniforme para todos los empleados. El SRM tendrá la facultad de asignar salarios superiores dentro de la banda según las destrezas, conocimientos y habilidades del empleado, sin exceder el tope de la banda.

## **II. Descripción de la Estructura Organizativa y los Componentes del Plan de Valoración Puestos y Retribución**

## II. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y LOS COMPONENTES DEL PLAN DE VALORACIÓN DE PUESTOS Y RETRIBUCIÓN

### A. Descripción de la Estructura Organizativa

La nueva arquitectura organizativa agrupa los procesos y las funciones institucionales en tres (3) áreas operacionales: Beneficios y Servicios; Inversiones; Finanzas y Contraloría. Además, cinco (5) oficinas de asesoramiento y apoyo estas son: (Sistemas de Información, Asuntos Legales, Recursos Humanos y Asuntos Laborales, Servicios Administrativos y Auditoría Interna). Se incluye una (1) Oficina Ejecutiva.

### ÁREA DE BENEFICIOS Y SERVICIOS

#### Diseño de la Estructura Organizativa

La arquitectura organizativa de esta área se agrupó a base de los procesos medulares de administración de los beneficios y la prestación de servicios a la membresía (participantes, pensionados y beneficiarios) esta incluye: Servicio al Cliente (Centro de Contacto y Centros de Servicios a nivel central y regional); Servicios Técnicos y Especializados y Asuntos Patronales. El organigrama que sigue presenta la estructura que se adopta:



### ***Descripción de Funciones y Responsabilidades del Área***

El Área de Beneficios y Servicios consolida las funciones de las siguientes áreas, divisiones y oficinas:

- ✓ Servicios al Pensionado
- ✓ Servicios al Participante
- ✓ Centros de Orientación
- ✓ Determinación de Incapacidad e Investigaciones
- ✓ Préstamos

El Área de Beneficios y Servicios es responsable de gestionar y administrar todos los beneficios y servicios que presta la Agencia a los participantes, pensionados y los beneficiarios incluyendo: pensiones por mérito, pensiones por incapacidad, préstamos y otros, además, el Área provee orientación y atención ágil y efectiva a solicitudes y consultas. Esta Área cuenta con tres componentes principales:

#### Servicios Técnicos y Especializados

El componente de Servicios Técnicos y Especializados es responsables de proveer asistencia técnica y especializada en todos los asuntos relacionados con la determinación de elegibilidad, el análisis y las recomendaciones para la delineación de beneficios, procesos de solicitud, métodos de pago y derechos de los participantes y pensionados.

Además, este componente tiene la responsabilidad de llevar a cabo las siguientes funciones relacionadas con el trámite y el procesamiento de los beneficios:

#### Procesamiento de Retiro

- ✓ Procesar estimados de beneficios solicitados
- ✓ Determinar la elegibilidad de los miembros para el beneficio de pensión y procesar solicitudes de retiro. Revisar cambios a pensiones y generar un documento para el pago de beneficios retroactivos y/o ajustes a la pensión.
- ✓ Trámites por otros conceptos:
  - Estados de Cuenta
  - Reembolsos Aportaciones y Cuentas de Ahorros
  - Reconocimiento de Tiempo
  - Transferencia Aportaciones y Cuentas de Ahorros
  - Cómputo Leyes Especiales

- ♦ Devoluciones del Programa de Ahorros
- ♦ Pago Global

Pagos a beneficiarios de participantes o pensionados fallecidos

- ✓ Determinar la elegibilidad del beneficiario.
- ✓ Calcular y procesar pagos de beneficios por fallecimiento e iniciar el trámite de anualidades a sobrevivientes.
- ✓ Calcular y generar reembolso a miembros.

Reconciliación y Revisiones

- ✓ Emitir cheques de reemplazo por error en el proceso de depósito directo o cheques de beneficios perdidos o vencidos.
- ✓ Auditar cuentas de retirados por incapacidad para identificar y recuperar pagos erróneamente emitidos.
- ✓ Autorizar la reducción o ajuste en pensión por órdenes del tribunal y/o gravámenes.

Incapacidad

- ✓ Procesar reclamaciones de retiro por incapacidad por medio de revisiones administrativas y médicas. Interactuar con la Junta Médica, Asuntos Legales, Médicos y Abogados de reclamantes.
- ✓ Programar exámenes de médicos independientes según requerido por la Junta Médica en el proceso de determinar la elegibilidad de un participante del **SRM** al beneficio de retiro por incapacidad.

Préstamos

- ✓ Orientar y asesorar a participantes y retirados sobre el beneficio de préstamos que provee el **SRM**.
    - Préstamos personales (personal, cultural)
    - Préstamos hipotecarios
  - ✓ Procesar solicitudes y documentos requeridos para el desembolso de préstamos.
  - ✓ Analizar préstamos con atrasos y gestionar el cobro del mismo.
  - ✓ Administrar la cartera de préstamos en inventario.
- 
-

### Servicio al Cliente

Los Centros de Servicio central/regional y el Centro de Contacto son responsables de atender de manera ágil, sensible e integrada las necesidades de la clientela. El Centro de Contacto maneja el "Call Center" y presta los servicios de orientación y trámite telefónico para toda la Isla. Por su parte los Centros de Servicios proveen atención ágil efectiva a solicitudes, consultas o preguntas generadas por vía telefónica, correo electrónico, cartas o visitas a nivel central y regional.

Estas unidades llevan a cabo las siguientes funciones principales:

- ✓ Atención telefónica – asesora y asiste en la solución de problemas a participantes, retirados o beneficiarios por medio del teléfono. Responde solicitudes del cliente.
- ✓ Correspondencia – Responde a comunicaciones escritas y correos electrónicos de participantes, retirados o beneficiarios y patronos.
- ✓ Orientación – Asesora a participantes, retirados o beneficiarios que visitan el **SRM**. Participa en orientaciones y seminarios organizados para el patrono y la membresía del Sistema.
- ✓ Calidad de servicio – asegurar el cumplimiento con los estándares y métricas de calidad establecidos por la Agencia. Establece, monitorea y evalúa el cumplimiento con los estándares de servicio de manera que se promueva la prestación ágil de los servicios de acuerdo a los parámetros de la industria de pensiones.

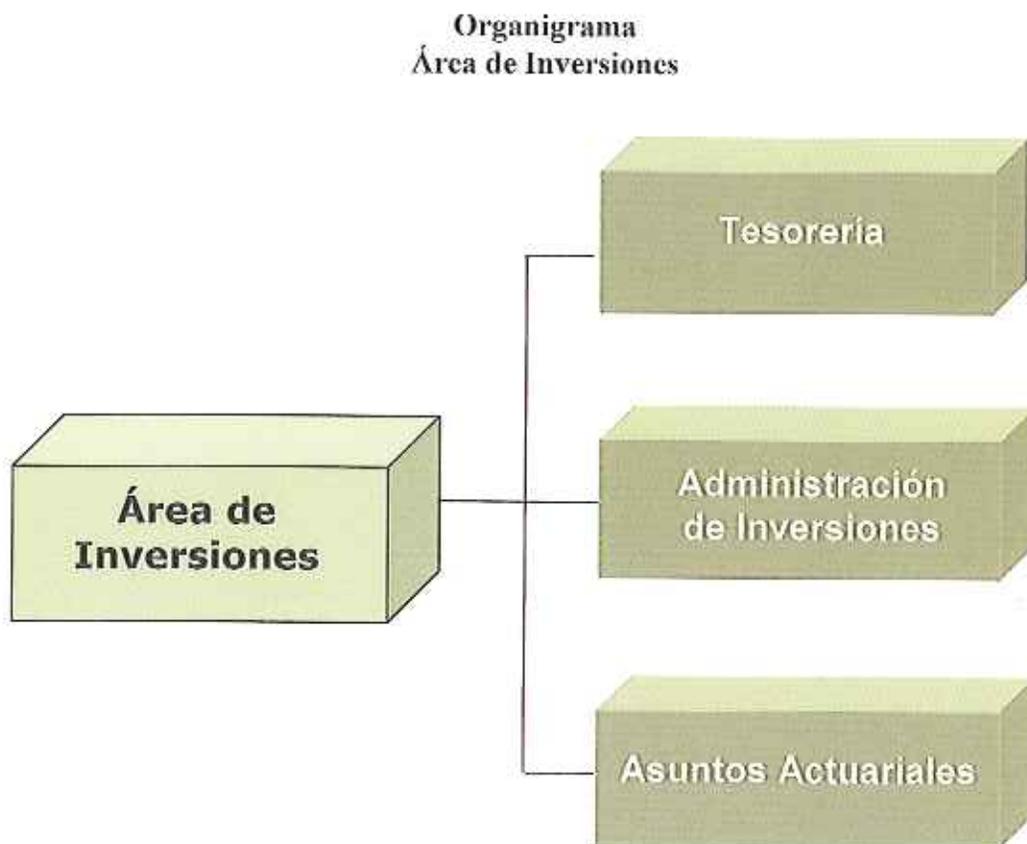
### Asuntos Patronales

El componente de Asuntos Patronales es responsable de coordinar, orientar y dar seguimiento a los asuntos patronales para asegurar la calidad y agilidad de la información que proveen a **SRM** y así, garantizar que se logre desarrollar un expediente electrónico individual y actualizado de la membresía. Esta unidad gestiona, además, el cobro y trámite de las aportaciones patronales al **SRM**. Además, los Gestores de Asuntos Patronales son responsables de la capacitación, orientación, educación de los Coordinadores de Retiro o los funcionarios que funjan como enlace con el **SRM**.

## ÁREA DE INVERSIONES

### Diseño de la Estructura Organizativa

La arquitectura organizativa de esta Área se diseñó a base de los procesos medulares relacionados con el manejo de la inversión para salvaguardar la solidez y sustentabilidad del **SRM**. El organigrama que sigue presenta la estructura que se adopta:



### *Descripción de Funciones y Responsabilidades*

El Área de Inversiones es responsable de planificar y monitorear las estrategias de inversión; administrar la cartera de inversiones; seleccionar, contratar y administrar los manejadores de inversiones; llevar a cabo los procesos de análisis y manejo de

---

riesgos; monitorear los informes sobre el desempeño de las inversiones y asegurar el cumplimiento con los reglamentos y políticas del **SRM**; asistir en la capacitación y educación del personal ejecutivo y gerencial interno sobre asuntos de inversiones; coordinar y llevar a cabo los análisis actuariales requeridos para la toma de decisiones sobre las sustentabilidad del fondo; recomendar herramientas tecnológicas modernas para llevar a cabo su gestión.

El Área lleva a cabo las siguientes funciones y responsabilidades principales:

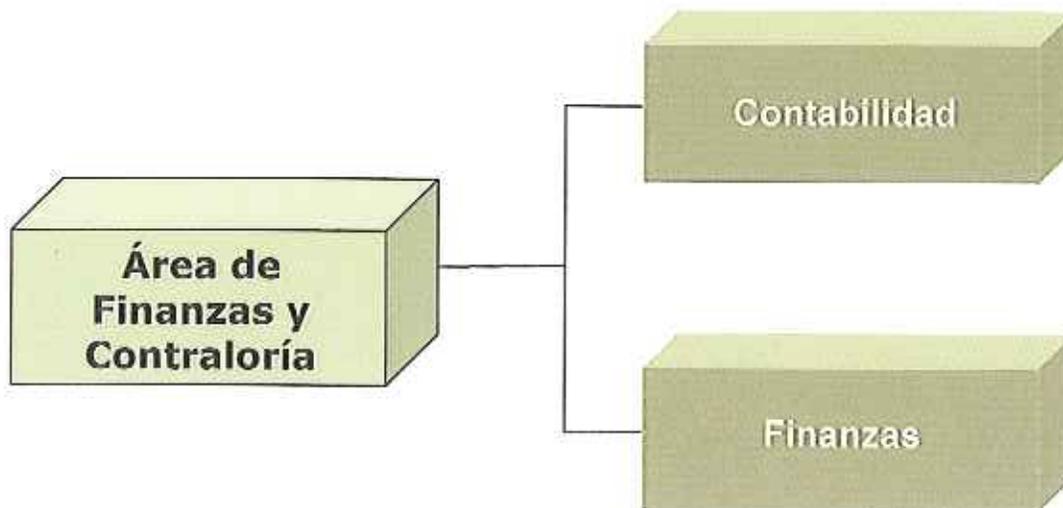
- ✓ Administrar las inversiones del **SRM**, propiedad de participantes, retirados y beneficiarios.
- ✓ Colaborar en el desarrollo y revisión del Plan de Inversiones promulgado por la Junta de Síndicos y el Comité de Inversiones.
- ✓ Recomendar con la asistencia de asesores externos la colocación de activos.
- ✓ Dar dirección a la colocación de activos, medición y reportes de desempeño y capacidades para administrar riesgos. (Estrategia Cuantitativa)
- ✓ Supervisar los manejadores externos y su cumplimiento con las políticas y directrices del Comité de Inversiones del **SRM**. (Cumplimiento)
- ✓ Establecer las Guías Actuariales y Financieras necesarias que propicien la solvencia y liquidez del fondo de pensiones.
- ✓ Coordinar y realizar los estudios necesarios que permitan analizar la situación actuarial y financiera del fondo de pensiones a la luz de sus recursos y obligaciones.
- ✓ Planificar, coordinar y monitorear los asuntos operacionales y contables de las inversiones.
- ✓ Preparar informes actuariales y estadísticos.

## ÁREA DE FINANZAS Y CONTRALORÍA

### Diseño de la Estructura Organizativa

La arquitectura organizativa de esta Área se diseñó a base del rediseño de los procesos medulares relacionados con las funciones de Finanzas y Contraloría esenciales para el pago y cobro de beneficios a la membresía (participantes, pensionados y beneficiarios). El organigrama que sigue presenta el diseño estructural que se adopta:

**Organigrama  
Área de Finanzas y Contraloría**



### ***Descripción de Funciones y Responsabilidades del Área***

El Área de Finanzas y Contraloría es responsable de planificar, coordinar y dirigir las operaciones fiscales de la Agencia; asesorar al Director Ejecutivo en asuntos relacionados con las decisiones financieras y fiscales; y preparar informes presupuestarios y fiscales sobre ingresos, gastos y desembolsos. El Área lleva a cabo las siguientes funciones principales:

---

- ✓ Preparar los Estados Financieros auditados y el Informe Compresivo Anual.
- ✓ Administrar la auditoría financiera realizada por una firma de auditores externos.
- ✓ Revisar legislación presentada para medir su potencial impacto financiero.
- ✓ Revisar las normas de Contabilidad y desarrollar / recomendar políticas y prácticas contables y financieras a ser adoptadas por el **SRM**.

#### Contabilidad General

- Mantenimiento al Mayor General, registrar transacciones y llevar a cabo reconciliaciones.
- Tramitar la solicitud para transferencia electrónica de fondos a retirados.
- Administración de desembolsos relacionados a los beneficios.
- Proyecciones mensuales de flujo de caja y la solicitud de transferencia de fondos.
- Reconciliaciones mensuales de las cuentas bancarias.
- Análisis periódico de transacciones en el mayor general y realizar proyectos especiales según requeridos.
- Procesamiento de desembolsos de beneficios (retiro, beneficios y reembolsos).
- Retenciones al pago de beneficios y su desembolso correspondiente.

#### Operaciones Fiscales e Informes

- Pago quincenal de la nómina.
- Procesamiento de desembolsos relacionados a operaciones (facturas de proveedores, pago de tarifas a manejadores, informes de gastos de empleados, mantenimiento del fondo de efectivo "petty cash").
- Contabilización e informes sobre activos fijos.
- Registrar las nóminas de empleados.

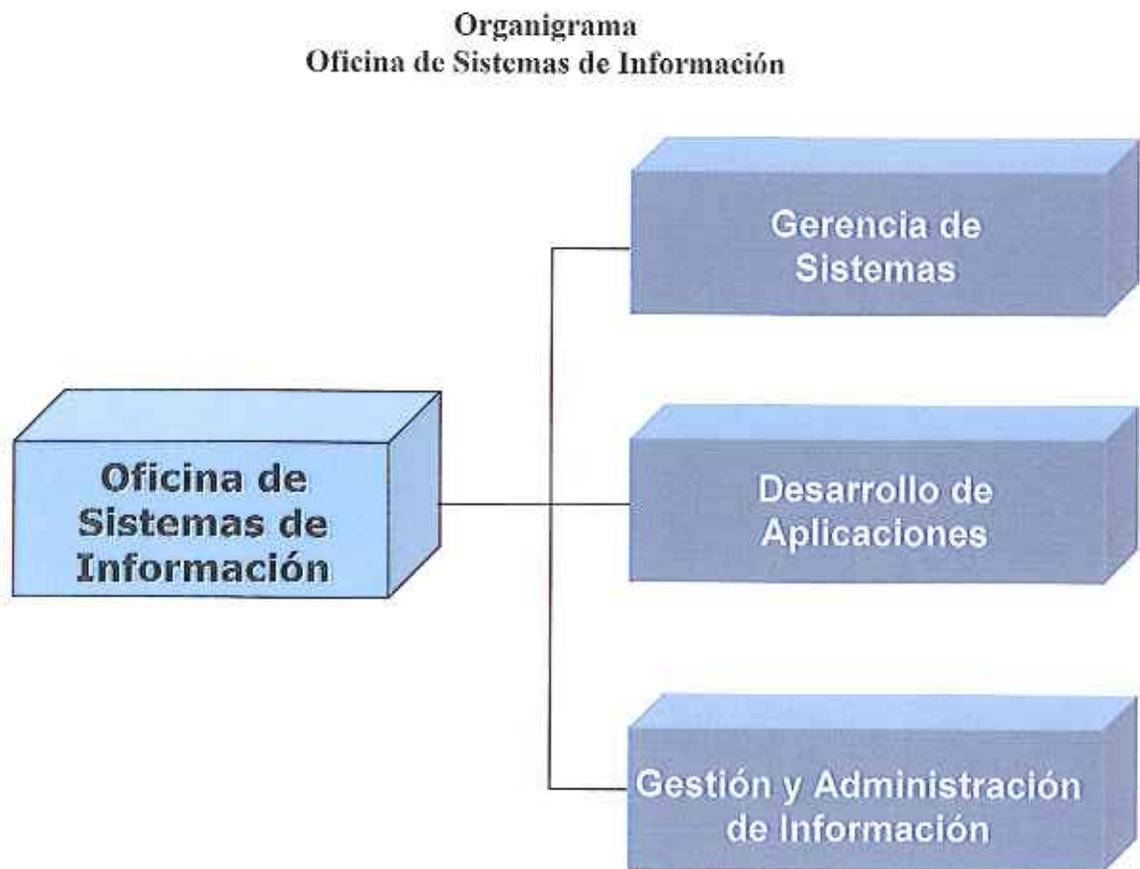
#### Presupuesto

- Preparación del Presupuesto Anual del **SRM** y los informes periódicos relacionados.
- Compilación del Informe Anual de gerencia para resultados.
- Seguimiento a los topes establecidos a las partidas de desembolsos administrativos.
- Análisis periódico de tendencias en las partidas de gasto.
- Compilar informes mensuales de gastos administrativos por departamento o área para la Junta de Síndicos.

## OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

### Diseño de la Estructura Organizativa

El diseño de la arquitectura organizativa adoptado agrupa los flujos de trabajo de los procesos de la oficina de acuerdo al organigrama que sigue:



### *Descripción de las Funciones y Responsabilidades del Área*

La Oficina de Sistemas de Información es responsable de planificar, coordinar y dirigir toda la operación de sistemas de información y tecnología de la Agencia; asesorar al equipo ejecutivo en asuntos relacionados a los sistemas de procesamiento electrónico

---

de datos; coordinar con empresas y otras agencias del Gobierno la prestación de servicios técnicos y la adquisición de equipos; planificar, desarrollar y coordinar los proyectos de análisis y diseño de los sistemas tecnológicos de la Agencia, entre otros.

La Oficina lleva a cabo las siguientes funciones principales:

✓ Administración y Gerencia de Sistemas

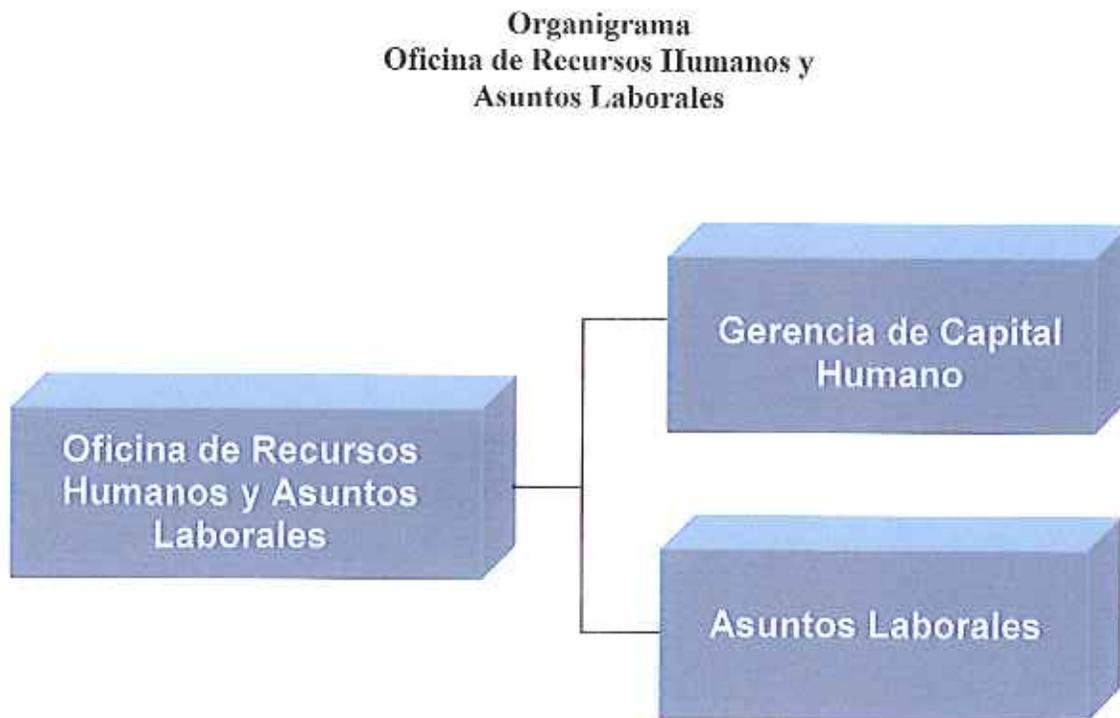
- Proveer asistencia técnica y especializada al Director Ejecutivo, a las áreas, oficinas, centros regionales y divisiones en asuntos relacionados con tecnología e informática.
  - Diseñar, implantar y controlar todas las aplicaciones automatizadas en el **SRM** y el mantenimiento de archivos de cada participante del **SRM**.
  - Operar, apoyar y desarrollar los sistemas de información y tecnología incluyendo las aplicaciones a ser utilizadas por toda la organización, al igual que aquellas aplicaciones a ser utilizadas exclusivamente por una oficina, división o área.
  - Administrar los equipos de comunicación y redes de información computadorizados de modo seguro y diligente para que la Agencia pueda usar esta tecnología en el cumplimiento de su misión.
  - Analizar, desarrollar, documentar, implantar y mantener los sistemas de información de la Agencia.
  - Recopilar y resguardar los datos generados por la oficina central, regionales y otras dependencias y además, mantener resguardo externo de la información.
  - Colaborar en proyectos de mejoramiento que requieran el uso de los equipos de comunicación y redes de información computadorizadas.
  - Colaborar en la capacitación del personal en el uso del equipo tecnológico.
  - Establecer e implantar un programa sistemático de mantenimiento del equipo tecnológico.
  - Asesorar al personal técnico en el uso, mantenimiento y reparación básica del equipo.
  - Brindar servicio de reparación básica del equipo tecnológico, coordinar y dar seguimiento a reparaciones externas.
  - Participar en el desarrollo de especificaciones para la compra de nueva tecnología y en la evaluación de la misma en subastas.
- 
-

- ✓ Operación de Sistema de Pensiones – Operar y apoyar aquellos sistemas de información utilizados por los responsables de la función de administración de pensiones. Recibir y preparar los datos, realizar y controlar el procesamiento, recibir y distribuir los resultados del procesamiento computadorizado. Apoyar las aplicaciones complejas que mantienen los archivos de participantes y retirados, realizar cálculos y almacenar estados anuales de beneficios y pagos mensuales a retirados y beneficiarios.
- ✓ Operación de la Red – Realizar operaciones diarias, apoyar la infraestructura tecnológica y mantener el escritorio de servicios a clientes ("help desk"). Apoyar aplicaciones de mensajes electrónicos ("e-mail") en la organización y las aplicaciones universales de automatización (Microsoft Office", entre otros).
- ✓ Desarrollo de Sistemas – Desarrollar y apoyar las aplicaciones de negocios y los procesos de los sistemas de información. Monitorear el desempeño de las aplicaciones existentes, analizar las interrupciones en el sistema, efectuar cambios solicitados por usuarios y realizar cambios a la tecnología según sea requerido por cambios en los equipos, sistemas operativos, tecnología de la red, entre otros.
- ✓ Calidad y Seguridad – Proveer una gestión independiente de seguridad y calidad a los sistemas de información. Desarrollar e implantar las políticas y prácticas de seguridad y garantía de calidad de los sistemas de información. Supervisar los procedimientos de control de acceso, productos de seguridad y los estándares. Efectuar iniciativas de seguridad para garantizar que las aplicaciones, los datos y que la infraestructura tecnológica están debidamente protegidas. Desarrollar y mantener el programa de recuperación de desastres ("Disaster Recovery Program").

## OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y ASUNTOS LABORALES

### Diseño de la Estructura Organizativa

El diseño de la arquitectura organizativa adoptada agrupa los flujos de trabajo de los procesos medulares de gerencia de capital humano y asuntos laborales conforme al organigrama que sigue:



### *Descripción de las Funciones y Responsabilidades de la Oficina*

Esta Oficina es responsable de dirigir y supervisar las operaciones administrativas relacionadas con el capital humano y la atención de los asuntos obrero patronales. Las funciones y responsabilidades de la Oficina incluyen;

---

### **GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

- ✓ Evaluar la necesidad de puestos a través de la Agencia.
- ✓ Mantener sistemas que permitan atraer, reclutar y retener los mejores recursos humanos, basado en el Principio de Mérito, conforme a las leyes y reglamentos aplicables.
- ✓ Mantener actualizados los Planes de Valoración y Retribución para cada servicio.
- ✓ Descentralizar los procesos administrativos de transacciones de personal y mantener actualizado el sistema central de información de transacciones.
- ✓ Desarrollar, implantar y mantener los sistemas de evaluación de desempeño para los empleados.
- ✓ Desarrollar estrategias de reconocimiento y motivación para los empleados.
- ✓ Mantener y actualizar el archivo electrónico de recursos humanos.
- ✓ Administrar el proceso de nóminas de empleados.
- ✓ Participar en proyectos especiales que requieran su peritaje e insumo especializados.
- ✓ Asesorar, apoyar y facilitar el cumplimiento de las restantes áreas organizativas conforme a las normativas de las funciones descentralizadas relacionadas a la administración de recursos humanos.
- ✓ Diseñar y operar el Programa de Ayuda al Empleado para atender problemas relacionados a situaciones personales, tales como problemas familiares, económicos, de salud física y mental, uso y abuso de alcohol y drogas, que afecten el desempeño del empleado en **SRM**.
- ✓ Desarrollar e implantar políticas de confidencialidad para los servicios que ofrezca.
- ✓ Operar un programa preventivo que fomente estilos de vida saludables entre los funcionarios y sus familias.

### **ASUNTOS LABORALES**

- ✓ Definir, identificar, orientar, apoyar y retener los recursos humanos idóneos, en un entorno de apoyo de paz laboral, para promover el ofrecimiento de servicios de excelencia a la clientela de la Agencia.
  - ✓ Asesorar al Director Ejecutivo y a los Directores de Área/Oficina sobre la administración del convenio colectivo.
- 
-

- ✓ Coordinar y participar en la negociación de los convenios colectivos entre la Agencia y el Sindicato, junto al Comité de Negociación y Asesor Laboral Externo del SRM.
- ✓ Redactar y emitir opiniones legales y distribuir las mismas entre los Directores, relacionadas a las consultas sometidas por la gerencia en la interpretación del convenio colectivo.
- ✓ Capacitar al personal gerencial y de supervisión sobre las disposiciones del convenio colectivo y los requerimientos para su administración uniforme.
- ✓ Coordinar y colaborar con los Abogados internos de la Oficina de Asuntos Legales de la Agencia y los Asesores Legales externos en la investigación y tramitación de los casos sometidos por la Unión y/o Gerencia ante los foros externos, ya sean administrativos, cuasijudiciales y/o judiciales.
- ✓ Coordinar y ofrecer apoyo a los Comités (con miembros de la Unión/ Gerencia) y asegurar que cumplen con el propósito para el cual fueron creados.
- ✓ Mantener comunicación continua con los representantes de los sindicatos pertinentes.
- ✓ Investigar situaciones y querellas para lograr cumplimiento con las disposiciones del Convenio Colectivo.
- ✓ Mantener informes estadísticos al día de la cantidad de querellas y/o casos laborales en proceso en cada foro, representante legal a cargo del mismo y la posición de la Gerencia.
- ✓ Realizar investigaciones administrativas que le sean encomendadas sobre la conducta de empleados y funcionarios y hacer las recomendaciones correspondientes.

## OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

### Diseño de la Estructura Organizativa

El diseño de la arquitectura organizativa adoptada agrupa los flujos de trabajo de los procesos medulares de administración de los servicios internos del SRM conforme al organigrama que sigue:



### *Descripción de las Funciones y Responsabilidades de la Oficina*

Esta Oficina es responsable de dirigir y supervisar las operaciones administrativas relacionadas con planta física y mantenimiento, compras suministros y suplidores a las áreas y unidades del SRM. Además, tiene a su cargo coordinar y supervisar la

---

operación de correo interno y externo, transportación y conservación. Las funciones y responsabilidades de la Oficina incluyen;

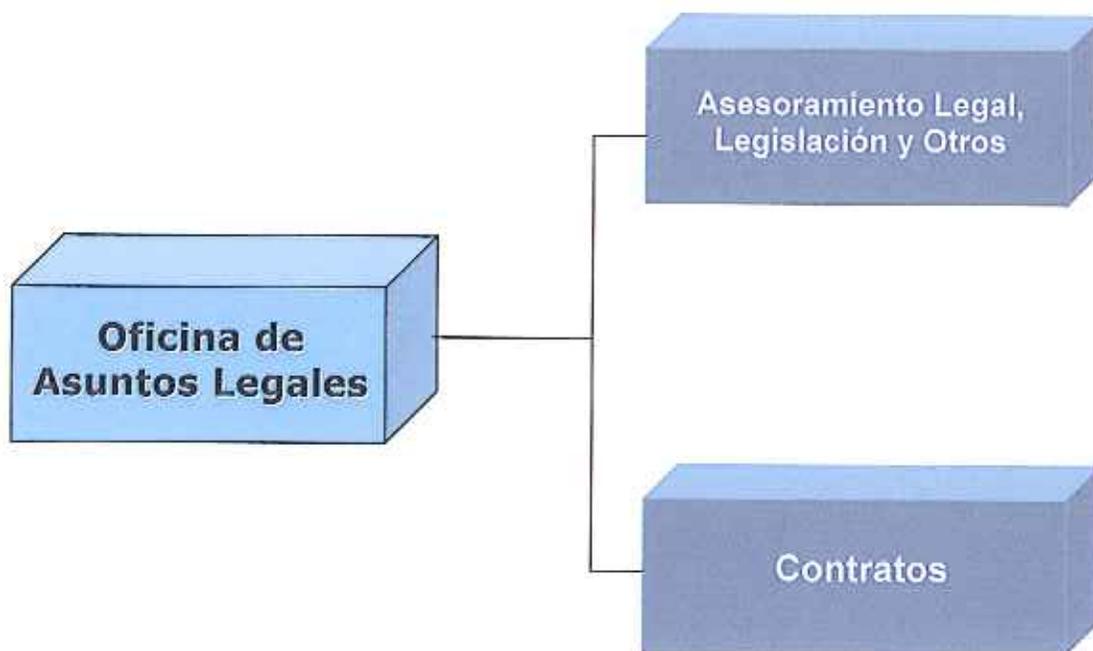
- ✓ Formular, revisar, asesorar y facilitar el cumplimiento de normativas administrativas que cumplan con las leyes y reglamentaciones aplicables y permitan el desarrollo de trámites administrativos descentralizados de modo ágil y expedito.
- ✓ Establecer e implantar los procesos administrativos en Administración (Propiedad y Suministros, Compras y Archivo Inactivo) y Servicios Generales (Correo, Transportación, Conservación, Seguridad, Mantenimiento y Documentos).
- ✓ Desarrollar procesos descentralizados que atiendan las necesidades de las áreas, oficinas y centros de servicios y velar que cumplan con todas las normas prescritas para una sana administración de los recursos fiscales y públicos.
- ✓ Asesorar y colaborar en la capacitación de funcionarios a nivel central y de centros de servicios sobre los procesos administrativos.
- ✓ Promover las prácticas modernas de administración para lograr operaciones administrativas efectivas y eficientes.

## OFICINA DE ASUNTOS LEGALES

### Diseño de la Estructura Organizativa

La arquitectura organizativa se diseñó a base del flujo real de los procesos de asesoramiento legal y los procesos de contratación requeridos para apoyar la operación. El organigrama que sigue presenta el diseño estructural adoptado:

Organigrama  
Oficina de Asuntos Legales



### *Descripción de Funciones y Responsabilidades de la Oficina*

Esta Oficina es responsable de proveer asesoramiento, y representación legal a la gerencia y funcionarios en una diversidad de temas legales relacionados al **SRM**. Representa al **SRM** a nivel administrativo y jurídico. Las funciones y responsabilidades de la Oficina incluyen:

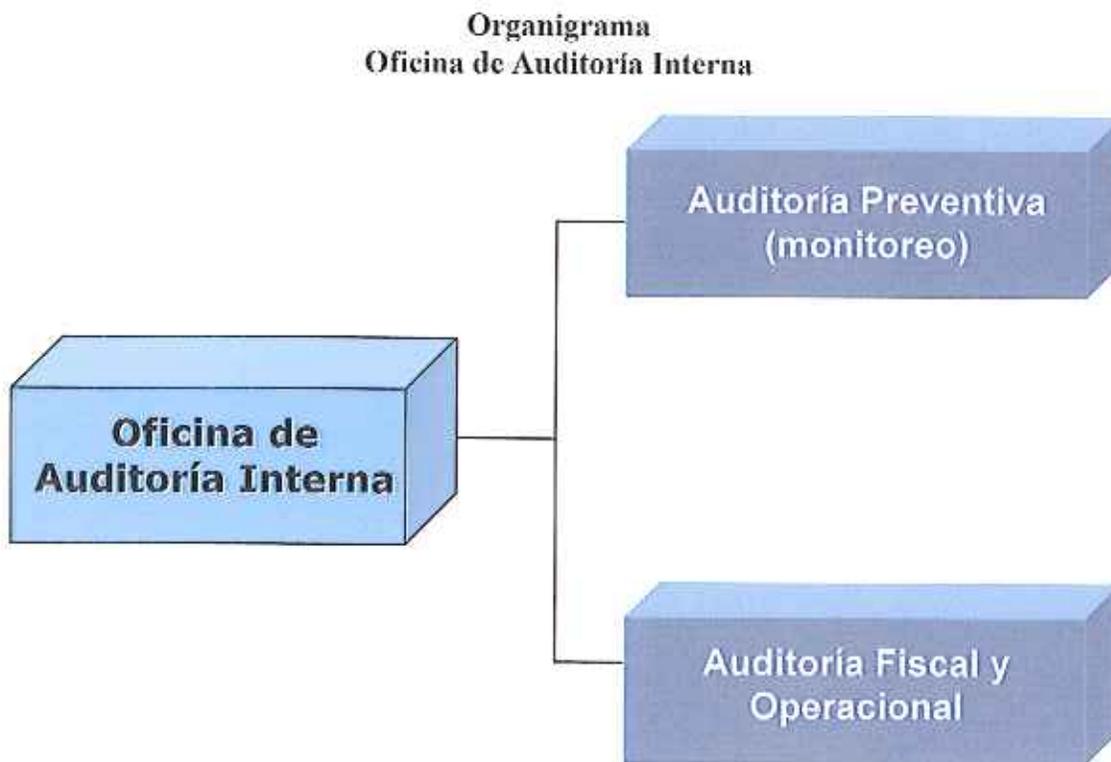
---

- ✓ Ofrecer asesoramiento legal al Director Ejecutivo y el personal ejecutivo a nivel central y regional de manera que la Agencia pueda cumplir con su misión dentro del marco legal y reglamentario aplicable.
- ✓ Asesorar al Director Ejecutivo para que todas las decisiones administrativas se efectúen dentro del marco legal y reglamentario aplicable; y emitir opiniones sobre consultas que tanto éste como los demás funcionarios soliciten.
- ✓ Asesorar al Director Ejecutivo sobre el impacto en la Agencia de anteproyectos o proyectos de ley; analizar y preparar los escritos correspondientes que representen la posición de la Agencia; y preparar anteproyectos que adelanten el cumplimiento de la misión de la Agencia.
- ✓ Redactar los contratos del SRM incluyendo la contratación de los manejadores de inversiones, consultores, adquisiciones de equipos y servicios tecnológicos, servicios legales para revisión de apelaciones de determinaciones del SRM y otros.
- ✓ Preparar y revisar reglamentos y enmiendas a los mismos, así como órdenes administrativas para la firma del Director Ejecutivo.
- ✓ Coordinar con el Departamento de Justicia la representación legal de los funcionarios del nivel ejecutivo que colaboran directamente en la formulación e implantación de la política pública de la Agencia demandados en su carácter oficial y personal por actuaciones en el desempeño de sus funciones, según lo dispuesto por las leyes aplicables.
- ✓ Asesorar en la preparación de solicitudes de propuestas y asesoramiento durante los procesos de selección y adjudicación de subastas.
- ✓ Atender los procesos de impugnación de subastas.
- ✓ Representar al Director Ejecutivo en foros judiciales, administrativos y legislativos.
- ✓ Manejar, coordinar y supervisar los procesos de litigación que afecten al SRM.
- ✓ Revisar, preparar escritos y asesorar con relación a legislación y reglamentación que pueda afectar al SRM.
- ✓ Responder a consultas solicitadas por la Gerencia del SRM.
- ✓ Colaborar con todas las unidades, oficinas y áreas de la Agencia en proyectos de mejoramiento que requieran asesoramiento legal.

## OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

### Diseño de la Estructura Organizativa

La arquitectura organizativa se diseñó a base de los procesos y funciones medulares que lleva a cabo la Oficina de Auditoría Interna. El organigrama que sigue presenta la estructura que se adoptó:



### *Descripción de Funciones y Responsabilidades de la Oficina*

Esta Oficina es responsable de asistir al **SRM** en lograr sus objetivos y mejorar sus operaciones al evaluar, de manera ordenada y continua, la efectividad en el manejo de riesgos, los controles internos y los procesos gerenciales. Las funciones de la Oficina se realizan conforme a las normas de Auditoría Gubernamental Generalmente Aceptadas (GAAS, por sus siglas inglés) establecidas por la Contraloría General de los Estados Unidos, conocidas como el "Yellow Book", GAGAS, y las Normas para el

---

Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y el Código de Ética promulgados por el Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors, IIA). Además, la ejecución de las auditorías están enmarcadas y cumplir con otros pronunciamientos y estándares aplicables establecidos para estos propósitos, tales como:

- Generally Accepted Auditing Standards (GAAS).
- Governmental Accounting and Financial Reporting Standards (GASBS).
- Generally Accepted Accounting Principles (GAAP).
- Cartas Circulares y Reglamentos de la Oficina del Contralor de Puerto Rico.

La función de la actividad de auditoría interna requiere de los que practican esta profesión dos aspectos muy importantes: capacidad profesional e independencia.

La primera norma general de auditoría del "Yellow Book" resume que el personal designado para practicar la auditoría deberá poseer en su conjunto de competencias la capacidad profesional necesaria para realizar las tareas que se requieran. Esta norma impone a la organización la responsabilidad de garantizar que las auditorías sea ejecutadas por personal que en su conjunto posea los conocimientos y las habilidades necesarias para llevarla a cabo. El personal también deberá poseer un amplio conocimiento de la auditoría gubernamental y del medio único o específico en el cual opera la entidad auditada, en relación con la naturaleza de la auditoría que se realice.

La segunda norma general de auditoría establece que en todos los asuntos relacionados con la auditoría, la organización de auditoría y los auditores gubernamentales o privados deben estar libres de impedimentos personales y externos para proceder con independencia desde el punto de vista organizacional y mantener una actitud y apariencia independiente. A esos efectos, las operaciones de nuestra Oficina se rigen por las determinaciones de la Junta. La misma promueve la independencia de nuestra Oficina ante la Gerencia de la Administración.

La Oficina es responsable de proveer certeza independiente al Comité de Auditoría y a la Gerencia del **SRM** de los siguientes asuntos;

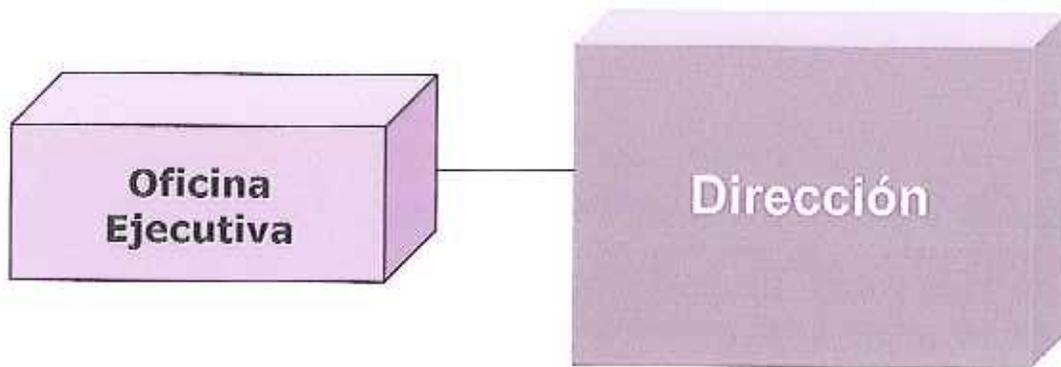
- ✓ Verificar el estado de situación de la estructura fiscal y las operaciones para evaluar el cumplimiento con las leyes y normas de una sana administración pública, evaluar su eficiencia y efectividad conforme la misión y metas de la Agencia y ofrecer recomendaciones para su mejoramiento.
  - ✓ Asesorar al Director Ejecutivo y su personal ejecutivo en política fiscal y administrativa para cumplir con los más altos estándares de administración fiscal y operacional y asegurar el cumplimiento de las metas de la Agencia.
- 
-

- ✓ Desarrollar e implantar un plan anual flexible de auditoría para examinar y evaluar el estado de situación de la estructura fiscal y la efectividad y eficiencia de las operaciones.
  - ✓ Colaborar y asistir a los funcionarios de la Agencia para asegurar que:
    - Los controles son efectivos, eficientes y suficientes;
    - Las operaciones son efectivas, eficientes y económicas;
    - Los recursos están debidamente protegidos;
    - Las operaciones y controles cumplen con la política de la Rama Ejecutiva y las leyes aplicables.
  - ✓ Redactar informes periódicamente al Director Ejecutivo de la Agencia sobre las actividades de auditoría interna.
  - ✓ Asistir y redactar informes sobre investigaciones de aparentes actividades fraudulentas dentro de la Agencia.
  - ✓ Asesorar y dar seguimiento a la implantación de las recomendaciones de Auditoría de las agencias federales pertinentes y de la Oficina del Contralor de Puerto Rico.
  - ✓ Velar porque los activos del **SRM** estén protegidos de potencial fraude, mal uso o excesos.
  - ✓ Asegurar el logro de incrementos escalonados de la efectividad y eficiencia operacional del **SRM**.
  - ✓ Asegurar el fiel cumplimiento con las leyes, reglamentos, órdenes administrativas, las políticas establecidas por la Junta de Síndicos y las mejores prácticas.
  - ✓ Realizar las auditorías conforme al Plan de Auditoría Interna de **SRM**.
  - ✓ Coordinar las auditorías externas del **SRM**.
- 
-

## OFICINA EJECUTIVA

### Diseño de la Estructura Organizativa

#### Organigrama Oficina Ejecutiva



#### *Descripción de Funciones y Responsabilidades de la Oficina*

Esta Oficina es responsable de implantar la política pública del **SRM**. El Director Ejecutivo y su equipo ejecutivo son responsables de la planificación, coordinación, dirección y evaluación de todas las actividades operacionales y administrativas de la Agencia. La Oficina tiene además, la función de comunicar, informar y divulgar los servicios que ofrece la Agencia a los participantes activos, pensionados y beneficiarios.

### ***B. Diseño y Estructura del Plan de Puestos***

En el ámbito gubernamental los cambios más significativos en la administración y gestión del capital humano han impactado dramáticamente los sistemas y procesos de diseño de estructuras, la retribución, la capacitación y la gerencia de desempeño. El auge en adoptar modelos de compensación basados en destrezas, conocimientos y habilidades (competencias) y bandas salariales surge en la década de los '90 luego del estudio publicado por el "National Performance Review". El Informe consta de 28 volúmenes y fue publicado por el "General Accounting Office", éste resume los problemas que enfrenta el Gobierno. Entre los asuntos más apremiantes el Informe destaca la necesidad de:

- Hacer más con menos
- Focalizar en resultados
- Mejorar el servicio al cliente
- Eliminar la burocracia
- Descentralizar las políticas de personal, entre otros.

Para lidiar con los asuntos de personal el énfasis de las recomendaciones del Informe del "National Performance Review" pone énfasis en y citamos:

*"Simplificar dramáticamente el sistema actual de clasificación de personal, para proveer mayor flexibilidad a las Agencias en cómo estructurar sus puestos y compensar a sus empleados.*

*Recomendamos que el Congreso elimine las disposiciones de ley que establecen el sistema de niveles del servicio civil ("civil service") y que se adopten enfoques más modernos. Además, el Congreso deberá permitirle a las Agencias que se muevan del Sistema de Clasificación y Retribución tradicional a un sistema de bandas. . .*

*Estos cambios permitirán que las Agencias puedan atraer, reclutar, retener y ascender el mejor talento disponible. Este sistema permitirá achatar la*

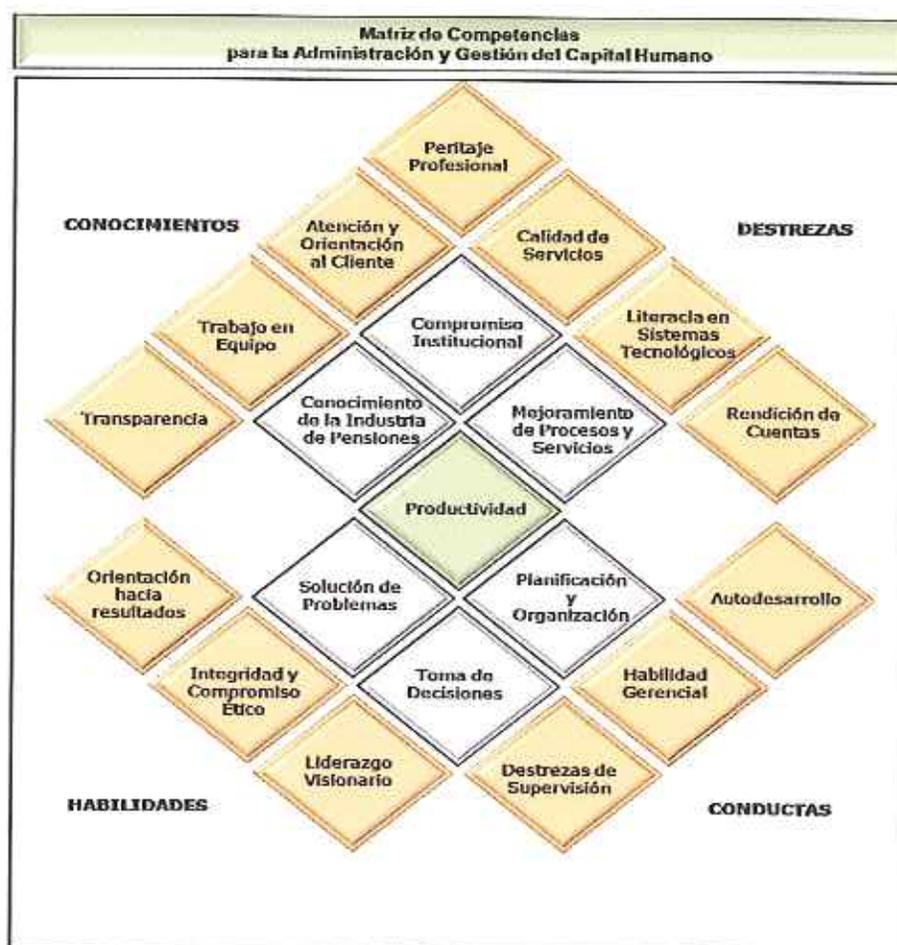
*jerarquía burocrático-piramidal y estimular el conocimiento del personal con desempeño excelente ("high achiever") sin tener que ascenderle a supervisor. Finalmente, la Oficina de Administración de Personal (OPM, por sus siglas en inglés) dejará de ser "policla". Para acompañar estos cambios y flexibilizar el Sistema de Clasificación y Compensación, las Agencias deberán tener la autoridad para diseñar sus propios sistemas de gerencia del desempeño y establecer sistemas para recompensar el desempeño de excelencia". Cierra la cita.*

Como podemos apreciar, estas preocupaciones no son nuevas. El auge del uso de modelos de competencias como herramienta para darle cohesión a las estrategias de recursos humanos se está dando en gran medida como parte del proceso de transición que en estos momentos están experimentando las organizaciones como respuesta al nuevo escenario de la Era del Conocimiento. En ésta la Era del Conocimiento la competitividad de las instituciones se da mayormente a base del peritaje, el dominio de conocimientos, destrezas y tecnologías, y no a base de productos o servicios diferenciados. En este sentido, la focalización está en construir ventajas competitivas basadas en las contribuciones del personal de la organización en las categorías de competencias medulares estratégicamente definidas para tales fines. Esto requiere: el diseño a la medida de un modelo que conjugue: los aspectos técnicos; prácticos; de adiestramiento y desarrollo de actitudes y conocimientos; conforme al potencial o capacidades ("capabilities") de la organización y las competencias ("competencies") del personal.

Las competencias son el conjunto de conocimientos, destrezas, habilidades y conductas que debe poseer el incumbente del puesto para desempeñar con éxito las funciones y responsabilidades que se le asignan. Constituyen la piedra angular para el diseño de todas las prácticas de recursos humanos: reclutamiento, selección, compensación, adiestramiento y la gerencia de desempeño.

El nuevo Plan de Valoración de Puestos y Retribución del **SRM** agrupa en tres tipos, el conjunto de conocimientos que debe dominar el personal para asegurar la adecuación del desempeño de sus funciones, a saber:

- ❑ **Las destrezas estratégicas** (liderazgo) – se relacionan con los conocimientos y destrezas que promueven la excelencia organizativa y las habilidades gerenciales y de supervisión.
- ❑ **Los conocimientos técnicos y especializados** (peritaje) – se relacionan con las destrezas y conocimientos de la profesión y la ocupación.
- ❑ **Las habilidades conductuales** (cultura y clima) – se relacionan con los valores y las actitudes del individuo que definen la cultura organizativa y la convivencia social en la Entidad.



La tabla siguiente resume los Descriptores que debe exhibir el personal de la Agencia. Estas competencias servirán de base para diseñar el Sistema de Administración y Valoración del Desempeño y el Programa de Desarrollo del Capital Humano.

<b>CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS</b>	
<p><b>LIDERAZGO VISIONARIO</b>                      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.</p> <p><b>PRODUCTIVIDAD</b>                      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.</p> <p><b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>                      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.</p>	<p><b>HABILIDAD GERENCIAL Y DE SUPERVISIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coordina, planifica, dirige, estimula y evalúa el desempeño del personal basado en los objetivos estratégicos institucionales.</li> <li>✓ Conoce y aplica el proceso gerencial: planificación y dirección, recursos humanos, presupuesto y finanzas, evaluación y seguimiento.</li> <li>✓ Conoce y aplica las normas y políticas administrativas y operacionales de la organización.</li> <li>✓ Coordina con eficacia los procesos de su unidad de trabajo con otras unidades internas y externas con las que se relacionan.</li> <li>✓ Promueve, planifica e implanta el programa de desarrollo profesional del personal a su cargo.</li> <li>✓ Desarrolla y coordina con la Oficina de Recursos Humanos y Asuntos Laborales planes de incentivos, beneficios y ayuda al personal.</li> <li>✓ Evalúa el desempeño del personal de acuerdo a las metas estratégicas.</li> </ul> <p><b>TRANSPARENCIA</b>                      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.</p>

**Plan de Valoración de Puestos y Retribución**  
**Servicio de Carrera Unionado**  
**Sistema de Retiro para Maestros**

A continuación presentamos la definición general:

<b>CONDUCTUALES Y PERSONALES</b>	
<p><b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b></p> <p>Conoce y demuestra compromiso con la misión, los objetivos y los valores de la organización.</p> <p>Conoce las funciones y el impacto de su puesto en la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.</p> <p><b>ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b></p> <p>Identifica las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y las canaliza para darles satisfacción razonable.</p> <p>Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.</p> <p>Habilidad para relacionarse y entender las necesidades y expectativas de los clientes.</p> <p>Escucha y valora las peticiones de los clientes.</p> <p><b>CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE PENSIONES</b></p> <p>Exhibe dominio sobre los beneficios y servicios de la industria de pensiones.</p> <p>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.</p> <p><b>PERTAJE PROFESIONAL</b></p> <p>Conoce y demuestra dominio de las destrezas y conocimientos de su profesión u ocupación.</p> <p>Hace contribuciones valiosas para enriquecer su profesión u ocupación.</p> <p>Posee dominio de los aspectos técnicos y especializados de su profesión u ocupación.</p> <p>Conoce los principios, métodos y prácticas de su profesión u ocupación.</p> <p>Domina los idiomas español e inglés.</p> <p>Opera con rapidez y precisión los equipos y artefactos necesarios para realizar sus funciones.</p> <p>Posee las destrezas necesarias para llevar a cabo sus funciones efectivamente.</p> <p><b>MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y SERVICIOS</b></p> <p>Entiende la interrelación entre los diversos procesos modulares de la Agencia y aplica ese conocimiento para identificar áreas de mejoramiento y simplificación de procesos.</p> <p>Conoce los procesos de su unidad de trabajo y de las unidades internas y externas con las que se relaciona.</p> <p><b>ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS</b></p> <p>Demuestra una actitud proactiva y de confianza para cumplir su trabajo.</p> <p>Posee motivación propia para realizar su trabajo.</p> <p>Demuestra iniciativa y anticipa inconvenientes que puedan surgir y toma las medidas necesarias.</p>	<p><b>CALIDAD DE SERVICIO</b></p> <p>Demuestra cortesía y amabilidad en su trato con los clientes internos y externos.</p> <p>Canaliza y provee con prontitud la información y la orientación correcta, precisa y oportuna de asuntos que están bajo su consideración.</p> <p>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.</p> <p><b>LITERACIA EN SISTEMAS TECNOLÓGICOS</b></p> <p>Posee dominio del uso de las computadoras, las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.</p> <p><b>TRABAJO EN EQUIPO</b></p> <p>Coopera, colabora y orienta a sus compañeros de trabajo cuando lo requieren.</p> <p>Se identifica como miembro de su equipo.</p> <p>Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.</p> <p><b>INTEGRIDAD Y COMPROMISO ÉTICO</b></p> <p>Conoce y practica las normas y postulados éticos de su profesión u ocupación y del servicio público.</p> <p>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.</p> <p><b>AUTODESARROLLO</b></p> <p>Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.</p> <p><b>PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN</b></p> <p>Prepara itinerarios y planes de trabajo que le ayudan a llevar a cabo de forma más efectiva las funciones de su puesto.</p> <p>Conoce y aplica los procedimientos, normas y controles establecidos en su unidad de trabajo para llevar a cabo sus tareas.</p> <p><b>SOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b></p> <p>Sigue instrucciones y las aplica para resolver situaciones que se le presenten.</p> <p>Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.</p> <p><b>TOMA DE DECISIONES</b></p> <p>Analiza alternativas de acción y toma las decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su trabajo.</p>

### ***C. Diseño y Estructura del Plan de Retribución***

#### *La Plataforma de Compensación*

En lo relativo a la retribución encontramos que las tendencias más recientes en términos de modelos, proveen énfasis en los modelos de compensación total ("total compensation") centrados en las plataformas de paga por conocimientos, paga por competencias, por destrezas y paga por mérito. Los modelos de competencias y destrezas utilizan la metodología de bandas como plataforma de compensación para diseñar la estructura salarial básica. Este modelo utiliza la paga variable para incentivar la excelencia, equivalente al concepto de pasos por mérito en el sistema actual.

Los sistemas de bandas han sido uno de los tópicos más analizados por los teóricos de la compensación desde la década de los '80. Autores como Milcovich, Martochio y Henderson señalan que este método para diseñar estructuras salariales surge de la necesidad de diseñar e instrumentar sistemas de compensación para las organizaciones más eficientes ("streamlined"). En este sistema se consolidan varias clases en una misma banda de acuerdo al grado de responsabilidad y complejidad.

Esta estructura retributiva utiliza escalas más amplias utilizando incrementos porcentuales que reflejan la situación real competitiva de los puestos en el mercado. El diseño adoptado provee un margen de crecimiento amplio para el personal del **SRM** y garantiza un período de utilidad mayor para la estructura retributiva lo que permitirá que las escalas extendidas se utilicen sólo para casos excepcionales que por difícil reclutamiento u otras condiciones deban ser trabajadas de esta forma.

El dominio de las destrezas y conocimientos, su continuo desarrollo y las contribuciones del personal a través de resultados serán los factores determinantes para el crecimiento del personal en la banda. Esta metodología innovadora de compensación permite implantar con mayor efectividad las nuevas estrategias de

---

---

compensación basadas en competencias, destrezas y mérito. Las bandas son la plataforma para establecer las estructuras de salario básico y la paga variable permitirá distinguir y recompensar los empleados con alto rendimiento ("High-performers").

La implantación de éste modelo de Compensación conlleva un cambio en las prácticas gerenciales tradicionales, ya que delega en los gerentes y supervisores no sólo la administración del desempeño y el desarrollo del personal (rol formativo), sino que visualiza la gerencia como agentes de cambio y facilitadores de los procesos dirigidos a elevar la competitividad de la organización.

Los modelos que acabamos de ver representan una alternativa viable para dar dirección al logro de las estrategias institucionales y orientar la cultura institucional de las organizaciones hacia los resultados y la satisfacción ágil y precisa de las necesidades. Estos modelos motivan el desarrollo personal y profesional del personal hacia niveles más altos de productividad y excelencia. El nivel de aprestamiento para implantar el modelo es determinante para asegurar el éxito del mismo.

Para atender éstos reclamos el **Sistema de Retiro para Maestros** ha venido adoptando varias iniciativas dirigidas a revisar y actualizar su sistema de gestión y administración del capital humano como estrategia para elevar su competitividad.

En lo relativo a la compensación para el esquema ocupacional de puestos para el Servicio de Confianza, el Plan adopta también un Sistema de Bandas.

La Nueva Estructura Retributiva consolida múltiples funciones y niveles en una sola banda (zona). Estos se agrupan en clases distribuidas en tres (3) grupos funcionales, a saber:

**Ejecutiva**

Este grupo ocupacional es responsable de la implantación de la política pública y el asesoramiento directo al (la) Director Ejecutivo. Planifican y dan dirección estratégica al logro de la misión de la agencia y dan seguimiento a las metas establecidas y los resultado proyectados.

**Gerencial**

Son responsables de la ejecución de los planes de trabajo de su Área / Oficina / División / Regional (Sucursal) delineados conforme a los planes estratégicos y operacionales de la institución y del logro de los objetivos establecidos en el plan estratégico y los planes de trabajo anual. Implantan proyectos mediante la administración, coordinación y dirección de grupos y equipos de trabajo y apoyan la toma de decisiones gerenciales.

**Servicio y Apoyo**

Desempeñan tareas administrativas, oficinescas y de apoyo y operan equipos de variada complejidad que asisten las funciones de las áreas, oficinas, regiones y divisiones. Prestan servicios a los clientes internos y externos.

En el Sistema de Bandas cada grupo y cada puesto tienen un nivel de salario competitivo. El Perfil del Puesto define este nivel competitivo. La compensación del personal depende de las competencias requeridas al puesto, el grado de complejidad y responsabilidad de las funciones y tareas asignadas, el desempeño del empleado y la contribución e impacto de los resultados de su gestión en el logro de las metas y objetivos de la institución. En síntesis, compensación por mérito.

Para el desarrollo de la estructura retributiva del Sistema de Retiro para Maestros (SRM), se determinó establecer varias estructuras salariales (zonas) en las bandas. A

---

---

cada estructura salarial en el Servicio de Carrera se le definió una estructura básica con un tipo mínimo y un tipo máximo.

Como último factor, se utilizó la información de la encuesta salarial de mercado llevada a cabo como parte del Estudio de Valoración de Puestos, el cual reflejó que los salarios vigentes para los puestos representativos de la Agencia son similares a los del mercado. Para este análisis se utilizaron, los siguientes puestos como "benchmark":

<b>Puestos "Benchmarking"</b>	
<input type="checkbox"/> Abogado	<input type="checkbox"/> Director de Beneficios y Servicios
<input type="checkbox"/> Actuario	<input type="checkbox"/> Director de División Actuarial
<input type="checkbox"/> Administrador Sistemas de Oficina	<input type="checkbox"/> Director de Finanzas
<input type="checkbox"/> Agente Comprador	<input type="checkbox"/> Director de Inversiones
<input type="checkbox"/> Analista de Beneficios y Servicios	<input type="checkbox"/> Director de Sistemas de Información
<input type="checkbox"/> Analista de Inversiones	<input type="checkbox"/> Estadístico
<input type="checkbox"/> Analista de Presupuesto	<input type="checkbox"/> Programador de Sistemas de Información
<input type="checkbox"/> Analista de Sistemas de Información	<input type="checkbox"/> Representante de Servicio al Cliente
<input type="checkbox"/> Contador	<input type="checkbox"/> Técnico de Asuntos Patronales
<input type="checkbox"/> Director de Asuntos Legales	<input type="checkbox"/> Tesorero
<input type="checkbox"/> Director de Asuntos Patronales	

Al asignar las clases a las diferentes zonas dentro de las bandas se consideró la naturaleza y complejidad de las funciones y los requisitos de las clases según se establece en el Plan de Valoración de Puestos (Clasificación).

Cada empleado devengará una compensación que concuerde con la zona a la cual se asignó su clase y puesto.

El salario mínimo en cada zona se calculó tomando en consideración los siguientes factores;

1. La estructura de salarios actual.
2. Los resultados de la encuesta salarial realizada, la cual presenta los salarios comparables en el mercado laboral para aquellos puestos claves ("benchmark positions") de la entidad.
3. La política adoptada por el **SRM** de desarrollar una estructura de compensación que le permita reclutar y retener el personal más idóneo y competente disponible en el mercado.
4. La consistencia, diferenciación y amplitud (horizontal y vertical) que debe presentar la estructura de compensación reduciendo la compresión y traslape en las bandas y sus zonas, dentro del marco de la realidad salarial de Puerto Rico.
5. La capacidad económica del **SRM** para atender el impacto fiscal que puede representar la implantación de una nueva estructura de compensación.

El Programa de Evaluación y Desempeño que desarrolle el SRM no será de aplicabilidad a los empleados unionados para propósitos de retribución.

En el caso de los empleados unionados la retribución estará predicada y fundamentada en los acuerdos establecidos en el Convenio Colectivo.

**III. Descripción de Documentos que Acompañan el  
Plan de Valoración de Puestos y Retribución**

### **III. DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS QUE ACOMPañAN EL PLAN DE VALORACIÓN DE PUESTOS Y RETRIBUCIÓN**

Los documentos que se describen a continuación son parte integral del Plan de Valoración de Puestos y Retribución del **Sistema de Retiro para Maestros (SRM)**.

En el desarrollo del Plan de Valoración de Puestos y Retribución para el **Sistema de Retiro para Maestros (SRM)** se han utilizado términos y frases adjetivales que podrían tener distintos significados para diferentes personas. Para el logro de la uniformidad y consistencia que se requiere para la interpretación efectiva de estos términos y frases en la administración del Plan, a continuación se indica el significado de los mismos, según se aplica en este estudio. Se incluyen, además, algunas definiciones cuyo significado es generalmente aceptado en materia de recursos humanos.

**Glosario de Términos y Adjetivos** – es la definición de los términos y adjetivos utilizados en las especificaciones de clases para describir el trabajo y los grados de complejidad y autoridad inherentes.

**Asignación de Clases por Bandas** – es el documento que contiene las bandas, sueldos mínimos mensuales y sueldos máximos mensuales y las clases asignadas a cada zona.

**Estructura de Retribución** – contienen las escalas de sueldo establecidas a partir de la fecha de implantación del Plan de Valoración de Puestos y Retribución, para la asignación de Perfiles de Competencias de puestos que constituyen el Plan. Cada Banda está identificada con un número, indicativo de la zona nivel retributivo del Plan, en forma descendente y correlativa. Se indica el tipo mínimo y el tipo máximo que integran la Banda en la estructura retributiva.

**Códigos de Perfiles de Competencias** – es el documento con la asignación de códigos a cada perfil de conocimientos, destrezas y habilidades.

---

---

**Índice de Perfiles de Competencias por Orden Alfabético** – es una lista de los perfiles de puestos en orden alfabético de los títulos oficiales y sus números de codificación.

**Primera Asignación de Perfiles de Competencias** – es el documento que refleja la asignación de perfiles por bandas, zonas y escalas salariales.

**Índice de Perfiles de Competencias por Grupo Ocupacional** – es el documento que refleja los perfiles asignados a banda o grupo ocupacional.

**Perfiles de Competencias** – es el documento con la descripción de los conocimientos, destrezas y habilidades de un tipo de trabajo que incluye uno o más puestos y expone con claridad y precisión las características sobresalientes del trabajo en cuanto a su naturaleza, factores de responsabilidad, tareas típicas, título oficial, requisitos mínimos de preparación académica y experiencia que deben poseer los aspirantes y la duración del período probatorio.

### **Agencia**

Significa el conjunto de funciones, cargos y puestos que constituyen toda la jurisdicción de la Autoridad Nominadora para efectos de este documento.

### **Agrupación de Puestos**

Significa la agrupación sistemática de puestos en clases similares, en virtud de sus deberes y responsabilidades para darle igual tratamiento en la administración de personal.

### **Algún Conocimiento**

Significa el grado de familiaridad del empleado con los métodos de trabajo y terminología básica y algunas fuentes de información en el campo o área del puesto.

---

---

### **Alguna iniciativa y criterio propio**

Significa algún grado de libertad en la selección de los métodos y prácticas a utilizar para realizar su trabajo. Esta libertad está limitada a los parámetros que establecen las leyes, reglamentos y normas que regulan el campo de trabajo en la agencia o municipio. Son evaluados periódicamente para verificar progreso y conformidad con las normas aplicables e instrucciones impartidas.

### **Alto grado de iniciativa y criterio propio**

Significa un alto grado de libertad para desarrollar y utilizar sus propios métodos o procedimientos de trabajo. Son evaluados a través de los resultados obtenidos en su trabajo.

### **Conocimiento Considerable**

Significa el grado de conocimiento de dominio completo, vasto y cabal del campo de trabajo del puesto que permite al empleado desempeñarse con libertad, luego de haber recibido instrucciones generales sobre la labor a realizar.

### **Autoridad Nominadora**

Significa el funcionario de la Agencia con facultad legal para hacer nombramientos para puestos en el Gobierno. En el **Sistema de Retiro para Maestros (SRM)** lo es el (la) Director (a) Ejecutivo (a).

### **Clase o Clases de Puestos**

Significa el grupo de puestos cuyos deberes, índole del trabajo, autoridad y responsabilidad, sean de tal modo semejantes que puedan razonablemente denominarse con el mismo título, exigirle a sus incumbentes los mismos requisitos mínimos, utilizar las mismas pruebas de aptitud para la selección de empleados y aplicarles la misma escala de sueldo con equidad bajo condiciones de trabajo sustancialmente iguales.

---

---

### **Competencias**

Significa el conjunto de conocimientos, destrezas, conductas, valores y actitudes que debe poseer el empleado para desempeñarse exitosamente en su profesión u ocupación. Puede ser de dos tipos:

- ✓ Profesionales y Especializadas.
- ✓ Conductuales y Personales

### **Conocimiento**

Significa el grado de conocimiento normal y razonable en el campo o ámbito de trabajo del puesto que generalmente se obtiene mediante el estudio académico, adiestramiento o experiencia de trabajo previo.

### **Conocimiento Considerable**

Significa el grado de conocimiento más allá de lo normal o razonable en el campo o ámbito de trabajo del puesto, que le permite al empleado ejecutar sus labores a cabalidad, luego de haber sido instruido y haber recibido directrices generales sobre el propósito de la labor a realizar y los métodos y normas aplicables.

### **Descripción de Puesto**

Significa la descripción clara y precisa sobre los deberes y responsabilidades esenciales y marginales de cada puesto, así como el grado de autoridad y supervisión adscrito al mismo y por los cuales se responsabiliza al incumbente.

### **Destrezas**

Significa la agilidad o pericia manual y/o condiciones físicas y/o mentales necesarias para desempeñar las funciones esenciales de la clase de puesto.

### **Director Ejecutivo (a)**

Significa el (la) Jefe de Agencia (Sistema de Retiro para Maestros).

---

---

### **Esfuerzo Mental**

Significa los procesos mentales que incluyen la toma de decisiones, el razonamiento, la solución de problemas, la planificación y las actividades de procesamiento de información requeridas por el puesto. Se subdivide en: normal, moderado y considerable.

### **Esquema Ocupacional o Profesional**

Significa la agrupación de Clases de Puestos dentro de los correspondientes grupos ocupacionales o profesionales identificados en el Plan de Valoración (Clasificación) y que refleja la relación entre una y otra clase, entre las diferentes series de clases que constituyen un mismo grupo y entre los diferentes grupos y áreas de trabajo representados en el Plan de Valoración (Clasificación).

### **Funciones de Alguna Complejidad y Responsabilidad**

Significa que las tareas son usualmente repetitivas, aunque de alguna variedad y en donde el empleado se desempeña de acuerdo con métodos de trabajo definidos e instrucciones específicas. La complejidad se limita a desempeñar las tareas asignadas a los puestos con corrección y exactitud. El empleado toma decisiones de menor grado, pero consulta al supervisor ante situaciones imprevistas que surgen.

### **Funciones de Complejidad y Responsabilidad**

Significa que las tareas requieren concentración, esfuerzo y criterio propio de parte del empleado para el desempeño de sus labores. De igual modo, el empleado toma decisiones relacionadas con su trabajo, ejerciendo juicio y criterio propio conforme a las normas y procedimientos establecidos.

### **Funciones de Complejidad y Responsabilidad Considerable**

Significa que el empleado en el puesto se enfrenta a una variedad de tareas de mayor dificultad o complejidad, que en el caso anterior que son susceptibles a desempeñarse

---

---

mediante diferentes métodos, lo que demanda de éste una mayor concentración, esfuerzo y criterio propio. El empleado constantemente toma decisiones.

### **Funciones de Gran Complejidad y Responsabilidad**

Significa que el puesto requiere considerable esfuerzo intelectual, uso de juicio independiente siguiendo las normas y procedimientos establecidos.

El trabajo requiere el ejercicio de destrezas gerenciales, administrativas o científicas en grado extraordinario que habitualmente conllevan decisiones frecuentes; negociación con ejecutivos de alto nivel; la planificación, organización, desarrollo y coordinación de proyectos de gran escala que requieren concentración y habilidad analítica en grado extraordinario; o dificultades especializadas extraordinarias.

### **Funciones Esenciales**

Significa aquellas tareas necesarias, fundamentales o indispensables que constituyen el propósito del puesto.

### **Funciones Marginales**

Significa aquellas tareas consideradas incidentales, limitadas u ocasionales en el puesto que se realizan por algún motivo o situación, pero no son indispensables. Pueden ser delegadas sin que se pierda la razón de ser del puesto.

### **Funciones Rutinarias o Repetitivas**

Significa las tareas que se repiten y que una vez aprendidas, el empleado las realiza regularmente sin confrontar situaciones nuevas o inesperadas.

### **Grado Moderado de Iniciativa y Criterio Propio**

Significa que los empleados que ocupan los puestos tienen un grado moderado de libertad en la selección de los métodos y prácticas a utilizar para realizar su trabajo, de acuerdo a los parámetros que establecen las leyes, reglamentos y normas que regulan

el campo de trabajo en la Agencia. Son evaluados a través de informes escritos que presentan para verificar conformidad con las normas aplicables.

### **Habilidad**

Significa la capacidad mental y física necesaria para desempeñar las funciones esenciales de la clase de puesto.

### **Iniciativa y Criterio Propio**

Significa que los empleados que ocupan los puestos tienen libertad para planificar y coordinar todas las fases de su trabajo. Pueden desarrollar y utilizar sus propios métodos de trabajo, pero que no estén en conflicto con las normas básicas de la Agencia. Son evaluados mediante informes y a través de los resultados obtenidos en su trabajo.

### **Ley para la Administración de los Recursos Humanos del Servicio Público**

Significa la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público".

### **Miembros del Sistema**

Significa los participantes, beneficiarios, pensionados, los maestros y empleados del **Sistema de Retiro para Maestros** según se establece en los incisos (a), (b), (c), (d) y (e) del Artículo 15 de la Ley Núm. 91 según enmendada, conocida como Ley del Sistema de Retiro de Maestros del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

### **Pensionados**

Significa todo maestro que reciba una pensión por años de servicios prestados, incapacidad o por razón de edad de acuerdo con las disposiciones de la Ley Núm. 91, según enmendada.

### **Perfil de Competencias**

Significa la descripción clara de la naturaleza y complejidad del trabajo, grado de autoridad y responsabilidad requerida a sus incumbentes, tareas típicas, requisitos mínimos de preparación, experiencia, conocimientos, habilidades y destrezas que deben reunir los empleados en la clase, duración del período probatorio y el sueldo mínimo y máximo asignado a la clase.

### **Plan de Valoración de Puestos y Retribución**

Significa el Sistema de Valoración de Puestos mediante el cual se estudian, analizan y ordenan en forma sistemática los diferentes puestos que integran la organización cuyas funciones sean iguales o sustancialmente similares en cuanto a la naturaleza y complejidad de los deberes y el grado de autoridad y responsabilidad asignado a los mismos para formar clases y series de clases.

### **Puesto**

Significa el conjunto de deberes y responsabilidades asignados o delegados por la Autoridad Nominadora, que constituyen la unidad básica de trabajo y que requieren el empleo de una persona durante la jornada completa de trabajo o durante una jornada parcial.

### **Reclasificación**

Significa la acción de clasificar un puesto que había sido clasificado previamente. La reclasificación puede ser a un nivel superior, igual o inferior.

### **Serie o Series de Clases**

Significa la agrupación de clases que reflejan los distintos grados de responsabilidad y complejidad y los niveles jerárquicos de trabajo existentes.

### **Servicio Ocupacional**

Significa la agrupación de grupos ocupacionales sobre la base de semejanzas generales. Los servicios ocupacionales representan las áreas de trabajo principales comprendidas en el Plan de Valoración de Puestos.

### **Sistema de Bandas**

Significa la estructura de compensación que adopta una estructura retributiva que utiliza escalas más amplias utilizando incrementos porcentuales que refleja la situación real competitiva del mercado. El sistema permite reducir el número de escalas y ampliar el margen de tipos intermedios.

### **Supervisión General o Indirecta**

Significa que el empleado planifica y ejecuta su trabajo con libertad de acción y requiere poca supervisión de un Superior.

### **Supervisión Inmediata o Directa**

Significa que el empleado que trabaja de acuerdo a instrucciones detalladas orales o escritas, con poca o ninguna autoridad para seleccionar otros métodos de trabajo, para hacer juicio o determinaciones independientes de alguna consecuencia.

### **Trabajo Administrativo**

Significa que aquellos puestos en los cuales se es responsable por la supervisión, coordinación o toma de decisiones en aspectos operacionales en el **SRM**. Para ello se requiere una preparación mínima de escuela superior y conocimientos adquiridos mediante experiencia.

### **Trabajo de Campo**

Significa los puestos cuyo trabajo se desarrolla fundamentalmente fuera de una oficina, en los cuales los empleados establecen relaciones de trabajo con el público o

---

---

determinada clientela. Normalmente requieren graduación de escuela superior o alguna preparación básica de colegio o universidad.

#### **Trabajo de Contacto**

Significa los puestos que demandan de los empleados establecer relaciones estrechas de trabajo con el público en general o determinada clientela.

#### **Trabajo de Oficina**

Significa aquellos puestos en los cuales se realiza trabajo oficinesco como parte de los procesos que se siguen para cumplir con las encomiendas operacionales del SRM. Generalmente, se requiere graduación de escuela superior o alguna preparación básica de colegio o universidad.

#### **Trabajo de Supervisión**

Significa aquellos puestos en los cuales los empleados tienen la responsabilidad por el trabajo de otros empleados, en adición a la responsabilidad por la ejecución del propio trabajo.

#### **Trabajo Diestro**

Significa las tareas que requieren aptitudes manuales especiales las cuales se obtienen en cursos vocacionales o técnicos que generalmente requieren licencia o certificado.

#### **Trabajo Especializado**

Significa las tareas dentro de una actividad en especial, que normalmente requiere del empleado una capacitación teórica que se adquiere mediante una preparación académica determinada o de una capacitación práctica de un gran número de años, desempeñándose dentro de la misma materia en forma progresiva.

### **Trabajo Gerencial**

Significa aquellos puestos cuyos incumbentes tienen la responsabilidad de planificar, coordinar, supervisar y evaluar el trabajo de personal de diversos niveles, además de la responsabilidad por el desempeño de su propio trabajo.

### **Trabajo no Diestro**

Significa los puestos cuyas tareas no requieren destrezas especiales. Se caracterizan por el uso del esfuerzo físico en mayor o menor grado (Conserje, Trabajador General).

### **Trabajo Profesional**

Significa las tareas para cuya ejecución se requiere graduación de colegio o universidad a nivel de bachillerato o grado superior.

### **Trabajo Secretarial y Oficinesco**

Significa que las tareas requieren normalmente graduación de escuela superior y la aprobación de un curso secretarial que incluya cursos de máquinas de escribir y transcripción de dictados.

### **Trabajo Subprofesional**

Significa aquellos puestos en los cuales los empleados tienen conocimientos de la materia con que trabajan, adquiridos mediante una preparación académica de nivel inferior a un bachillerato o a puestos donde se requiere conocimientos adquiridos mediante cursos en el campo de trabajo que pueden ser inferiores a un grado asociado.

### **Trabajo Técnico**

Significa el trabajo en aquellos puestos en los cuales se requiere un grado básico de escolaridad suplementado por un currículo académico específico, que incluya fases teóricas, prácticas y de aplicación en determinado campo de trabajo.



**SISTEMA DE RETIRO PARA MAESTROS**  
Gobierno de Puerto Rico

*Asignación de Clases por Bandas para las  
Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera Unionado*

**BANDA PROFESIONAL / TÉCNICA**

<b>Salario Mínimo Mensual (SMM)</b>	<b>Salario Máximo Mensual (SMXM)</b>
\$ 1,568	\$ 4,176
<b>Salario Mínimo Anual (SMA)</b>	<b>Salario Máximo Anual (SMXA)</b>
\$ 18,816	\$ 50,112

**Zona 1**                      SMM = \$ 2,385                                      SMXM = \$ 4,176  
   SMA = \$ 28,620                                      SMXA = \$ 50,112

- Analista Principal de Beneficios y Servicios**
- Contador(a)**
- Estadístico**

**Zona 2**                      SMM = \$ 2,074                                      SMXM = \$ 3,631  
   SMA = \$ 24,888                                      SMXA = \$ 43,572

- Representante de Servicio al Cliente**
- Técnico de Servicios Operacionales de Información**

**Zona 3**

SMM = \$ 1,803

SMXM = \$ 3,153

SMA = \$ 21,636

SMXA = \$ 37,836

- Agente Comprador**
- Analista de Beneficios y Servicios**
- Oficial de Servicios Administrativos**
- Técnico de Asuntos Fiscales**
- Técnico de Contabilidad**
- Técnico de Recursos Humanos**
- Técnico de Servicio al Cliente**

**Zona 4**

SMM = \$ 1,568

SMXM = \$ 2,747

SMA = \$ 18,816

SMXA = \$ 32,964

- Técnico de Servicios Auxiliares**

## BANDA SERVICIO Y APOYO

Salario Mínimo Mensual (SMM) \$ 1,250	Salario Máximo Mensual (SMXM) \$ 2,747
Salario Mínimo Anual (SMA) \$ 15,000	Salario Máximo Anual (SMXA) \$ 32,964

**Zona 1**                      SMM = \$ 1,568                                      SMXM = \$ 2,747  
   SMA = \$ 18,816                                      SMXA = \$ 32,964

- Técnico de Beneficios y Servicios
- Técnico de Sistemas de Oficina

**Zona 2**                      SMM = \$ 1,400                                      SMXM = \$ 2,453  
   SMA = \$ 16,800                                      SMXA = \$ 29,436

- Conductor Mensajero
- Técnico de Servicios Administrativos

**Zona 3**                      SMM = \$ 1,250                                      SMXM = \$ 2,186  
   SMA = \$ 15,000                                      SMXA = \$ 26,232

- Trabajador de Servicios Generales

Este documento consta de tres (3) pliegos e incluye dieciocho (18) títulos oficiales de clases de puestos. Esta asignación entrará en vigor el 18 de mayo de 2012.

  
Ldo. Héctor M. Mayol Kauffmann  
Director Ejecutivo

18 de mayo de 2012  
Fecha



**SISTEMA DE RETIRO PARA MAESTROS**  
Gobierno de Puerto Rico

**ESTRUCTURA BÁSICA DE COMPENSACIÓN  
PARA EL SERVICIO DE CARRERA / UNIONADO**

Banda	Zona	Salario Mensual Mínimo	1	2	3	4	5	6	7	8	Salario Mensual Máximo
Profesional y Técnica	1	2,385	2,584	2,783	2,982	3,181	3,380	3,579	3,778	3,977	4,176
	2	2,074	2,247	2,420	2,593	2,766	2,939	3,112	3,285	3,458	3,631
	3	1,803	1,953	2,103	2,253	2,403	2,553	2,703	2,853	3,003	3,153
	4	1,568	1,699	1,830	1,961	2,092	2,223	2,354	2,485	2,616	2,747
Servicio y Apoyo	1	1,568	1,699	1,830	1,961	2,092	2,223	2,354	2,485	2,616	2,747
	2	1,400	1,517	1,634	1,751	1,868	1,985	2,102	2,219	2,336	2,453
	3	1,250	1,354	1,458	1,562	1,666	1,770	1,874	1,978	2,082	2,186

Esta Estructura de Retribución para el Servicio de Carrera Unionado del Sistema de Retiro para Maestros comenzará a regir efectivo el 18 de mayo de 2012.

Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann  
Director Ejecutivo

*18 de mayo de 2012*

Fecha



## SISTEMA DE RETIRO PARA MAESTROS GOBIERNO DE PUERTO RICO

### CÓDIGOS DE LOS PERFILES PARA LAS CLASES COMPRENDIDAS EN EL SERVICIO DE CARRERA UNIONADO

#### *BANDA PROFESIONAL Y TÉCNICA*

SRMU -1010	Agente Comprador
SRMU- 1020	Analista de Beneficios y Servicios
SRMU- 1030	Analista Principal de Beneficios y Servicios
SRMU -1040	Contador(a)
SRMU- 1050	Estadístico
SRMU- 1060	Oficial de Servicios Administrativos
SRMU- 1070	Representante de Servicio al Cliente
SRMU- 1080	Técnico de Asuntos Fiscales
SRMU- 1090	Técnico de Contabilidad
SRMU- 1110	Técnico de Recursos Humanos
SRMU- 1120	Técnico de Servicio al Cliente
SRMU- 1130	Técnico de Servicios Auxiliares
SRMU- 1140	Técnico de Servicios Operacionales de Información

#### *BANDA SERVICIO Y APOYO*

SRMU-2010	Conductor(a) Mensajero
SRMU-2020	Técnico de Beneficios y Servicios
SRMU-2030	Técnico de Servicios Administrativos
SRMU-2040	Técnico de Sistemas de Oficina
SRMU-2050	Trabajador de Servicios Generales



**ÍNDICE DE PERFILES POR ORDEN ALFABÉTICO  
PARA LAS CLASES COMPRENDIDAS EN EL SERVICIO DE CARRERA UNIONADO**

**-A-**

***Agente Comprador***

***Analista de Beneficios y Servicios***

***Analista Principal de Beneficios y Servicios***

**-B-**

**-C-**

***Conductor Mensajero***

***Contador***

**-D-**

**-E-**

***Estadístico***

**-F-**

**-G-**

**-H-**

**-I-**

**-J-**

**-K-**

**-L-**

**-M-**

**-N-**

-O-

*Oficial de Servicios Administrativos*

-P-

-Q-

-R-

*Representante de Servicio al Cliente*

-S-

-T-

*Técnico de Asuntos Fiscales*

*Técnico de Beneficios y Servicios*

*Técnico de Contabilidad*

*Técnico de Recursos Humanos*

*Técnico de Servicio al Cliente*

*Técnico de Servicios Administrativos*

*Técnico de Servicios Auxiliares*

*Técnico de Servicios Operacionales de Información*

*Técnico de Sistemas de Oficina*

*Trabajador de Servicios Generales*

-U-

-V-

-W-

-Y-

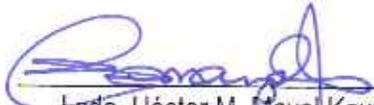
-Z-

**PRIMERA ASIGNACIÓN DE PERFILES DE COMPETENCIAS  
PARA LAS CLASES COMPRENDIDAS EN EL SERVICIO DE CARRERA UNIONADO**

Primera Asignación de los Perfiles de Competencias del Servicio de Carrera Unionado a la Estructura de Retribución que se adopta para el Sistema de Retiro para Maestros a partir del 18 de mayo de 2012.

En cumplimiento de las disposiciones de la Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004, según enmendada conocida como la Ley Orgánica del **Sistema de Retiro para Maestros** se asignan los perfiles de competencias comprendidos en el Plan de Valoración de Puestos y Retribución adoptado para el Servicio de Carrera Unionado del Sistema de Retiro para Maestros a las Estructuras de Retribución establecidas, para tener efecto a partir del 18 de mayo de 2012.

CÓDIGO DE CLASE	TÍTULO DE CLASE	BANDA	ZONA	MÍNIMO - MÁXIMO
SRMU-1010	Agente Comprador	Profesional y Técnica	3	1,803-3,153
SRMU-1020	Analista de Beneficios y Servicios	Profesional y Técnica	3	1,803-3,153
SRMU-1030	Analista Principal de Beneficios y Servicios	Profesional y Técnica	1	2,385-4,176
SRMU-1040	Contador(a)	Profesional y Técnica	1	2,385-4,176
SRMU-2010	Conductor Mensajero	Servicio y Apoyo	2	1,400-2,453
SRMU-1050	Estadístico	Profesional y Técnica	2	2,385-4,176
SRMU-1060	Oficial de Servicios Administrativos	Profesional y Técnica	3	1,803-3,153
SRMU-1070	Representante de Servicio al Cliente	Profesional y Técnica	2	2,074-3,631
SRMU-1080	Técnico de Asuntos Fiscales	Profesional y Técnica	3	1,803-3,153
SRMU-1090	Técnico de Contabilidad	Profesional y Técnica	3	1,803-3,153
SRMU-1110	Técnico de Recursos Humanos	Profesional y Técnica	3	1,803-3,153
SRMU-2020	Técnico de Beneficios y Servicios	Servicio y Apoyo	1	1,568-2,747
SRMU-1120	Técnico de Servicio al Cliente	Profesional y Técnica	3	1,803-3,153
SRMU-1130	Técnico de Servicios Auxiliares	Profesional y Técnica	4	1,568-2,747
SRMU-2030	Técnico de Servicios Administrativos	Servicio y Apoyo	2	1,400-2,453
SRMU-1140	Técnico de Servicios Operacionales de Información	Profesional y Técnica	2	2,074-3,631
SRMU-2040	Técnico de Sistemas de Oficina	Servicio y Apoyo	1	1,568-2,747
SRMU-2050	Trabajador de Servicios Generales	Servicio y Apoyo	3	1,250-2,188

  
 Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann  
 Director Ejecutivo

18 de mayo de 2012  
 Fecha



**ÍNDICE DE PERFILES POR GRUPO OCUPACIONAL  
PARA LAS CLASES COMPRENDIDAS EN EL SERVICIO DE CARRERA UNIONADO**

**GRUPO PROFESIONAL Y TÉCNICA**

*Agente Comprador*  
*Analista de Beneficios y Servicios*  
*Analista Principal de Beneficios y Servicios*  
*Contador(a)*  
*Estadístico*  
*Oficial de Servicios Administrativos*  
*Representante de Servicio al Cliente*  
*Técnico de Asuntos Fiscales*  
*Técnico de Contabilidad*  
*Técnico de Recursos Humanos*  
*Técnico de Servicio al Cliente*  
*Técnico de Servicios Auxiliares*  
*Técnico de Servicios Operacionales de Información*

**GRUPO SERVICIO Y APOYO**

*Conductor Mensajero*  
*Técnico de Beneficios y Servicios*  
*Técnico de Servicios Administrativos*  
*Técnico de Sistemas de Oficina*  
*Trabajador de Servicios Generales*

## Perfiles

**BANDA PROFESIONAL Y TÉCNICA**

Banda: Profesional y Técnica

Código de la Clase: SRMU-1010

## PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo técnico y administrativo relacionado con la gestión de compra de materiales, equipo o servicios para los programas y/o servicios de la Agencia.

## NATURALEZA DEL TRABAJO

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad relacionadas con la adquisición de materiales, equipo o servicios para los programas del SRM.

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

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Recibe instrucciones detalladas en cuanto a los materiales, equipo y servicios y sus especificaciones para comprar y generales en cuanto a los trámites de compra. Ejerce iniciativa e independencia de criterio en la ejecución de su trabajo, de acuerdo a la reglamentación y procedimientos establecidos.

**Revisión del Trabajo:** El trabajo realizado es evaluado mediante los informes que rinde para verificar el cumplimiento con las instrucciones impartidas, reuniones con su supervisor y la ponderación de los resultados y el impacto del trabajo realizado para el logro de los objetivos de su unidad.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Recibe, coteja y evalúa las requisiciones de compra de materiales, equipo o servicios mediante el sistema mecanizado y determina el método a utilizar para su adquisición.
- Redacta especificaciones para subastas o cotizaciones utilizando catálogos comerciales e información recibida por los/las licitadores/as.
- Analiza y adjudica la compra conforme a los criterios aplicables e informa por escrito al (a la) licitador (a) ya seleccionado (a).
- Redacta borradores justificando la compra de artículos y equipos de acuerdo a las normas.
- Solicita cotizaciones para considerar las compras.
- Adquiere en mercado abierto bienes y servicios.
- Redacta Actas de Subastas y presenta por conducto de sus superiores, sus recomendaciones a la Junta de Subastas.
- Prepara el borrador de contratos de servicios no profesionales y cartas contrato para la revisión correspondiente.
- Rinde informes mensuales sobre labor realizada así como otros que lo sean requeridos.
- Da seguimiento a las compras luego de procesadas con la prioridad requerida.
- Recopila información para la preparación de los informes requeridos.
- Provee asesoramiento técnico al personal de las áreas / oficinas / unidades.
- Utiliza el sistema de Internet para buscar artículos que no están disponibles en el mercado local y su adquisición es en el extranjero.
- Verifica que se procesen los originales de las cartas contrato con los impactos fiscales al Área de Finanzas y Contraloría para tramitar el pago.
- 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 de las prácticas aplicables a la gestión de compra.

Habilidad para hacer cálculos matemáticos sencillos.

Conocimiento del mercado de materiales y equipo de uso común en la oficina.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Conocimiento del idioma inglés.

Destreza en la operación de calculadoras.

**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 Y SERVICIOS**

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 planos 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.

<b>ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO</b>
Su peritaje técnico y especializado es relevante para el logro de la satisfacción de las necesidades de la clientela.
<b>DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.</li><li>❖ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.</li><li>❖ Esfuerzo visual normal.</li><li>❖ Esfuerzo mental normal.</li><li>❖ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera de su turno de trabajo.</li></ul>
<b>EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS</b>
Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.
<b>PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA</b>
Bachillerato de colegio o universidad acreditada.
Dos (2) años de experiencia en trabajo relacionado con compras y suministros.
<b>REQUISITOS ESPECIALES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.</li></ul>
<b>PERIODO PROBATORIO</b>
Tres (3) meses.
<b>CLÁUSULA DE SALVEDAD</b>
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: Profesional y Técnica

Código de la Clase: SRMU-1020

## PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo relacionado con el estudio y análisis de información para determinar la elegibilidad para recibir los beneficios y servicios (pensiones, préstamos, incapacidad) del SRM.

## NATURALEZA DEL TRABAJO

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad.

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

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de las funciones del puesto conforme a la reglamentación y normas aplicables.

**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

- Analiza y comprueba la corrección de la información confidencial y sensitiva de los documentos y transacciones para la otorgación o eliminación de beneficios (pensión, préstamos, incapacidad) para verificar exactitud y calidad de los mismos.
- Analiza y recomienda la otorgación o eliminación de beneficios (pensiones, incapacidad, reembolsos de aportaciones y otros) y servicios (préstamos, propiedades repositadas y otros).
- Analiza e interpreta reglamentación aplicable a las actividades que se desarrollan en su unidad de trabajo.
- Realiza cálculos matemáticos para determinar balances, margen prestatario, capacidad de pago, intereses a cobrar, pago mensual y gastos de cierre.
- Analiza los documentos que contienen información confidencial y sensitiva contributiva, de seguros, pólizas, descuentos, liquidaciones, cuotas, transferencias, facturas y otros relacionados con la administración de los préstamos de consumo, personales, hipotecarios y otros.
- Analiza y evalúa expedientes con información de los participantes relacionados con préstamos ya concedidos como parte del proceso de mantenimiento de los préstamos.
- Interpreta información sobre requisitos de elegibilidad, proceso de solicitud, métodos de pago y derechos legales de los solicitantes.
- Evalúa solicitudes de beneficios y servicios para la adjudicación de los mismos.
- Procesa el ajuste anual por costo de vida.
- Calcula beneficios a base de aportaciones, tiempo de servicio y otros parámetros con el propósito de certificar las diversas transacciones que se tramitan en su unidad de trabajo.
- Calcula los beneficios por muerte del retirado y coteja la solicitud del beneficiario de acuerdo a los documentos e información del plan para determinar si cumple con los requisitos de elegibilidad.
- Certifica y modifica información relacionada con aportaciones, tiempo de servicio, pagos y otros conceptos conforme a los procedimientos establecidos.
- Recalcula anualidades de beneficiarios (sobrevivientes e hijos sobrevivientes).

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Analiza y aprueba los cálculos y la legalidad de las transacciones para la concesión de beneficios y servicios de retiro.
- Analiza e interviene en los casos de solicitudes de participantes, transferencias y reintegros de aportaciones, cobro por concepto de cobros indebidos, pagos de planes médicos, informes de tutores y otros conceptos para asegurar la calidad y exactitud de los datos y el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.
- Provee estimados de costo y otros cálculos relacionados con los beneficios de retiro incluyendo el costo y el itinerario de pago para acreditar los años de servicios.
- Recomienda el pago de pensión por mérito, años de servicios, incapacidad, pago diferido o pago a beneficiarios por causa de muerte del pensionado.
- Orienta a participantes, pensionados y beneficiarios del SRM.
- Entrevista a los clientes para certificar su elegibilidad para los beneficios y servicios que ofrece la Agencia.
- Entrevista e investiga a los solicitantes para recabar información pertinente a su solicitud.
- Realiza cambios temporeros sobre beneficios y servicios.
- Prepara estados de contribución sobre ingresos.
- Desarrolla y mantiene registros de los casos asignados y prepara los informes correspondientes.
- Vigila la garantía de calidad y asegura una respuesta inmediata a los clientes activos e inactivos.
- Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

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

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

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.

**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 Y SERVICIOS**

Entiende la interrelación entre los diversos procesos modulares 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 cortés 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.

<b>ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO</b>
Su peritaje especializado es relevante para el logro de la satisfacción de las necesidades de la clientela.
<b>DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.</li><li>❖ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.</li><li>❖ Esfuerzo visual normal.</li><li>❖ Esfuerzo mental normal.</li><li>❖ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.</li></ul>
<b>EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS</b>
Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsimil y otro equipo básico de oficina.
<b>PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA</b>
Bachillerato de colegio o universidad acreditada. Tres (3) años de experiencia en la administración y gestión de beneficios y servicios, en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Técnico de Beneficios y Servicios.
<b>REQUISITOS ESPECIALES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.</li><li>❖ Como parte de su trabajo se le podrá requerir viajar en Puerto Rico.</li></ul>
<b>PERIODO PROBATORIO</b>
Tres (3) meses.
<b>CLÁUSULA DE SALVEDAD</b>
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: Profesional y Técnica

Código de la Clase: SRMU-1030

## PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo profesional y especializado relacionado con la planificación, coordinación y análisis de información confidencial y sensitiva para determinar la elegibilidad para recibir los beneficios y servicios (pensiones, préstamos, incapacidad) de los participantes, pensionados y beneficiarios de los Sistemas de Retiro y el personal de la Agencia.

## NATURALEZA DEL TRABAJO

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de considerable complejidad y responsabilidad.

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

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de las funciones del puesto conforme a la reglamentación y normas aplicables.

**Revisión del Trabajo:** El desempeño de sus funciones es evaluado mediante informes, reuniones con el (la) supervisor (a), la ponderación de los resultados y el impacto del trabajo realizado para el logro de los objetivos de su Unidad.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Coordina, planifica y actúa como líder del equipo de trabajo del personal de menor jerarquía.
- Orienta, adiestra y apoya en la solución de problemas operacionales del personal de diferentes niveles.
- Participa en la planificación y coordinación de proyectos especiales, ventanas de retiro, retiro incentivado y otros.
- Analiza, verifica y comprueba la corrección de la información confidencial y sensitiva de los documentos y transacciones para la otorgación o eliminación de beneficios (pensión, préstamos, incapacidad) para verificar exactitud y calidad de los mismos.
- Analiza y recomienda la otorgación o eliminación de beneficios (pensiones, incapacidad, reembolsos de aportaciones y otros) y servicios (préstamos, propiedades reposadas y otros).
- Analiza e interpreta reglamentación aplicable a las actividades que se desarrollan en su unidad de trabajo.
- Realiza cálculos matemáticos para determinar balances, margen prestatario, capacidad de pago, intereses a cobrar, pago mensual y gastos de cierre.
- Interviene, analiza y aprueba los cálculos y la legalidad de las transacciones para la concesión de beneficios y servicios de retiro.
- Analiza, identifica, e informa a su supervisor (a) las irregularidades, deficiencias y otros señalamientos producto de los análisis de las cuentas que desarrolla.
- Analiza, revisa y evalúa expedientes con información confidencial de los participantes relacionados con préstamos ya concedidos como parte del proceso de mantenimiento de los préstamos.
- Certifica y modifica información relacionada con aportaciones, tiempo de servicio, pagos y otros conceptos conforme a los procedimientos establecidos.
- Recalcula anualidades de beneficiarios (sobrevivientes o hijos sobrevivientes).
- Realiza funciones en el Centro de Servicios y Centro de Llamadas, cuando le es requerido.
- Recomienda el pago de pensión por mérito, años de servicios, incapacidad, pago diferido o pago a beneficiarios por causa de muerte del pensionado.
- Orienta a participantes, pensionados y beneficiarios de los Sistemas de Retiro.
- Entrevista e investiga a los solicitantes para recabar información confidencial y sensitiva pertinente a su solicitud.
- Vigila la garantía de calidad y asegura una respuesta inmediata a los clientes activos e inactivos.
- Realiza funciones en el Centro de Servicio y el Centro de Llamada, cuando le es requerido.
- Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos que rigen la administración y gestión del Sistema de Retiro para Maestros.

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

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.

**COMPETENCIAS 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 Y SERVICIOS**

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 planos 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.

<b>ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO</b>
Su peritaje profesional y especializado es relevante para el logro de la satisfacción de las necesidades de la clientela.
<b>DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.</li><li>✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.</li><li>✧ Esfuerzo visual normal.</li><li>✧ Esfuerzo mental normal.</li><li>✧ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.</li></ul>
<b>EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS</b>
Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.
<b>PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA</b>
Bachillerato de colegio o universidad acreditada. Dos (2) años de experiencia en la administración y gestión de beneficios y servicios, uno (1) de éstos en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Analista de Beneficios y Servicios en el Servicio de Carrera de la Agencia.
<b>REQUISITOS ESPECIALES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Dominio oral y escrito de los idiomas español e inglés.</li><li>✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.</li><li>✧ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en Puerto Rico.</li></ul>
<b>PERIODO PROBATORIO</b>
Tres (3) meses
<b>CLÁUSULA DE SALVEDAD</b>
La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en esta clase. 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

CONTADOR(A)

Banda: Profesional y Técnica

Código de la Clase: SRMU-1040

**PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO**

Trabajo profesional y técnico que consiste en llevar registros y libros de Contabilidad.

**NATURALEZA DEL TRABAJO**

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza funciones de complejidad y responsabilidad relacionados con la preintervención y el mantenimiento de los libros, cuentas y demás documentos fiscales. Puede tener bajo su responsabilidad el contabilizar las transacciones en el Libro Mayor de la Agencia.

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

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones, subordinado a los principios y cánones de ética que rigen su profesión y en armonía con las disposiciones legales, normativas y reglamentarias establecidas. Recibe instrucciones generales de trabajo.

**Revisión del Trabajo:** Su trabajo se revisa mediante los informes que rinde, reuniones de supervisión y la ponderación de los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Contabiliza las transacciones fiscales en el Libro Mayor con el fin de llevar un control del presupuesto.
- Analiza, procesa y registra documentos fiscales en los libros de contabilidad correspondientes y efectúa los ajustes necesarios.
- Realiza conciliaciones de las asignaciones presupuestarias con el propósito de cotejar la corrección de los asientos contabilizados en los libros.
- Contabiliza y mantiene el control de las obligaciones internas de la Agencia así como de los distintos fondos y asignaciones para los gastos necesarios para su funcionamiento.
- Analiza y transfiere fondos a distintas partidas.
- Preinterviene, procesa y registra una variedad de documentos fiscales para comprobar la exactitud, corrección y legalidad de los mismos.
- Revisa los ingresos recibidos por la Agencia y realiza los ajustes en las cuentas contables correspondientes.
- Prepara proyecciones de gastos estimados a incurrirse en los meses subsiguientes.
- Lleva libros, registros y récords auxiliares de Contabilidad que sean necesarios para conciliar o cuadrar las cuentas y rendir los informes correspondientes.
- Analiza cuentas para mantenerse informada a la gerencia del estado de los mismos.
- Mantiene al día un archivo de los pagos efectuados debidamente desglosados así como de todas las órdenes de compra.
- Calcula y determina el monto de pagos y transacciones de acuerdo a los sistemas y métodos establecidos.
- Prepara los informes fiscales reglamentarios en adición a aquellos que le sean requeridos.
- Certifica comprobantes fiscales que envuelven desembolsos o ingresos al SRM.
- Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con sus funciones.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas con las funciones de su puesto.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento considerable de los principios y prácticas de Contabilidad.  
 Conocimiento de la operación de computadoras y las aplicaciones y programas relevantes.  
 Conocimiento de las leyes estatales y federales que rigen las autoridades de Contabilidad de gobierno.

Habilidad para hacer cálculos matemáticos.  
 Habilidad para analizar e interpretar información contable y financiera.  
 Habilidad para interpretar y aplicar leyes, reglamentos, normas y procedimientos relacionados con Contabilidad.  
 Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.  
 Destreza en la operación de calculadoras.

**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.

**PERTAJE 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 Y SERVICIOS**

Entiende la interrelación entre los diversos procesos modulares 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.

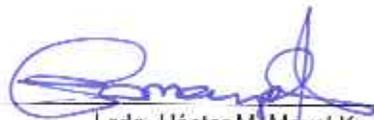
Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

**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 técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división/ unidad.
DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.</li><li>✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo mediano, que incluye estar sentado (a) la mayor parte del tiempo y requerir mover objetos.</li><li>✧ Esfuerzo visual normal.</li><li>✧ Esfuerzo mental normal.</li><li>✧ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.</li></ul>
EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS
Teléfono, computadora, calculadora, facsímil y fotocopidora.
PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA
Bachillerato en Administración de Empresas de colegio o universidad acreditada que incluya 18 créditos en Contabilidad. Dos (2) años de experiencia en el campo de la Contabilidad profesional, preferiblemente en el sector público, uno (1) de éstos en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Técnico de Contabilidad o un Técnico de Asuntos Fiscales en el Servicio de Carrera de la Agencia.
REQUISITOS ESPECIALES
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado.</li><li>✧ Se le podrá requerir viajar en Puerto Rico.</li><li>✧ Dominio del uso de la computadora y operaciones.</li></ul>
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

ESTADISTICO (A)

**Banda: Profesional y Técnica**

**Código de la Clase: SRMU-1050**

**PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO**

Trabajo profesional y técnico relacionado con la aplicación de la teoría y métodos estadísticos para recopilar, organizar, interpretar y resumir datos numéricos.

**NATURALEZA DEL TRABAJO**

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad.

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

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Ejerce 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 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**

- Aplica la metodología estadística para proporcionar información pertinente a la misión de la Agencia.
- Recopila, organiza, tabula, edita y analiza datos estadísticos relacionados con los programas o actividades que se le asigna.
- Informa los resultados de los análisis estadísticos correspondientes a los estudios que se le asignen en forma de gráficos, cuadros y tablas.
- Colabora en los diferentes estudios actuariales y financieros que se llovan a cabo en la Agencia.
- Procesa datos en computadora a través de métodos estadísticos.
- Identifica las relaciones y tendencias de los datos, así como los factores que pueden afectar los resultados de una investigación.
- Analiza e interpreta las estadísticas para identificar diferencias significativas en las relaciones entre las fuentes de información.
- Prepara datos para su procesamiento mediante la organización y ajuste de información con el propósito de verificar la exactitud en la ponderación de los datos.
- Prepara instrucciones o especificaciones para el procesamiento de datos estadísticos para ser utilizados en estudios actuariales.
- Lleva a cabo encuestas utilizando técnicas modernas de muestreo.
- Realiza estudios especiales para obtener datos adicionales que sean o de utilidad en la planificación y conclusión de los servicios que presta la Agencia.
- Prepara o colabora en la presentación de informes estadísticos pertinentes a las áreas programáticas u operacionales asignadas.
- Orienta con relación a la forma adecuada de mantener los registros que proveerán los datos necesarios para los estudios estadísticos.
- Participa en el diseño de formularios para la recopilación de información estadística.
- Participa en la selección de muestras para realizar estudios estadísticos.
- 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 con su puesto.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento considerable de los conceptos, principios, técnicas y prácticas utilizadas en la aplicación de métodos estadísticos.

Conocimiento considerable de las operaciones numéricas y sus interrelaciones.

Conocimiento de las operaciones numéricas y sus aplicaciones.

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

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

Conocimiento de los programas y aplicaciones electrónicas pertinentes al campo de las Estadísticas.

Habilidad para el análisis y presentación de datos estadísticos.

Habilidad para la identificación de datos y hechos desglosando datos en partes separadas.

Habilidad para construir cuadros, tablas y gráficos.

Habilidad para recopilar, codificar, clasificar información y hacer cálculos y tabulación de datos.

Habilidad para elegir métodos y fórmulas adecuados para resolver problemas.

Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Destreza en el uso y operación de sistemas electrónicos de información.

**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 Y SERVICIOS**

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 planos 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.

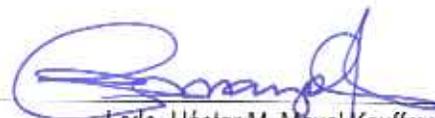
Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

**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 técnico y especializado es relevante para el logro de la satisfacción de las necesidades de la clientela.
DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.</li><li>❖ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.</li><li>❖ Esfuerzo visual normal.</li><li>❖ Esfuerzo mental normal.</li></ul>
EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS
Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.
PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA
Bachillerato de colegio o universidad acreditada suplementado por doce (12) créditos en Estadísticas, Economía o Matemáticas o una combinación de éstos.
REQUISITOS ESPECIALES
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.</li><li>❖ Conocimiento especializado en aplicaciones o herramientas de análisis como SPSS o similares en complejidad.</li></ul>
PERIODO PROBATORIO
Tres (3) meses.
CLÁUSULA DE SALVEDAD
<p>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.</p> <p>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.</p>

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

  
Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann  
Director Ejecutivo

Banda: Profesional y Técnica

Código de la Clase: SRMU-1060

**PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO**

Trabajo profesional relacionado con coordinación y desarrollo de los procesos de control y manejo de compras, propiedad, suministros, control y disposición de documentos y del inventario en el almacén.

**NATURALEZA DEL TRABAJO**

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de complejidad 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 específicos en situaciones nuevas y/o cambios en las normas y procedimientos establecidos.

**Revisión del Trabajo:** El desempeño de sus funciones es evaluado para verificar su corrección, mediante informes y reuniones con su supervisor y la ponderación de los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES*****Propiedad***

- Colabora en el análisis de las necesidades particulares relacionadas con los servicios generales de la Agencia.
- Lleva y mantiene actualizados los registros de la propiedad de la Agencia conforme a leyes y reglamentos aplicables.
- Revisa, verifica y coteja documentos de naturaleza administrativa relacionados con el inventario de la propiedad de la Agencia.
- Entra en el sistema todos los inventarios físicos realizados en todas las oficinas de la Agencia.
- Coordina el inventario anual de propiedad de la Agencia.
- Recopila datos y redacta comunicaciones, prepara los informes de la propiedad requeridos por su superior.
- Coordina y hace todas las transferencias de equipo de todas las oficinas, regiones y componentes de la Agencia.
- Realiza las funciones administrativas relacionadas con los servicios auxiliares de administración.
- Recopila, revisa y analiza datos estadísticos mensuales, trimestrales y anuales correspondientes a los servicios de administración.
- Coordina las labores que realizan los encargados administrativos de los Centros de Servicios y la Oficina Central.
- Mantiene actualizado un informe con la información del registro de propiedad.
- Coordina y monitorea los servicios de inspección y revisión del funcionamiento de equipos de la Agencia.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

***Suministros***

- Mantiene un control de las requisiciones de materiales y del inventario de la misma.
- Prepara los informes de compras, requisiciones, equipos relacionados con el inventario.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

**Almacén**

- Corroborar y coordinar el inventario de materiales y equipos de la Agencia.
- Mantener informes actualizados de los materiales y equipos de la Agencia.
- Mantener un registro actualizado de los equipos y de las facilidades físicas de la Agencia.
- Realizar otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**Documentos**

- Preparar los informes y reportes necesarios de los documentos que se mantienen en diversos medios físicos y electrónicos.
- Coordinar el recibo, clasificación y distribución de la correspondencia recibida y enviada en y fuera de la Agencia.
- Redactar los procedimientos del Plan de Disposición de documentos de la Agencia.
- Coordinar y mantener los registros de los documentos de la Agencia en diversos medios físicos y electrónicos.
- Mantener un registro de control de los documentos archivados mediante un recurso externo así como, un registro por fecha de disposición de los mismos de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Redactar cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.
- Realizar otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento de las prácticas y procedimientos generales de oficina.  
 Conocimiento de las leyes y reglamentos que rigen la administración pública.  
 Conocimiento de las operaciones matemáticas básicas.  
 Conocimiento de las normas y prácticas de salud y seguridad ocupacional.

Habilidad para entender y aplicar procedimientos e instrucciones de trabajo.  
 Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.  
 Destreza en el uso de calculadora y equipo para entrar datos.  
 Conocimiento sobre compras, suministros, propiedad, almacén y administración de documentos.

**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 darlos 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 Y SERVICIOS**

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**

Poseo 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 presentan.

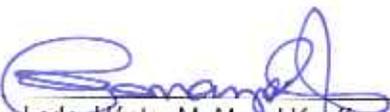
Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

**TOMA DE DECISIONES**

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

<b>ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO</b>
La adecuación en el desempeño de sus funciones es vital para apoyar la gestión institucional.
<b>DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>◇ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.</li><li>◇ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.</li><li>◇ Esfuerzo visual moderado.</li><li>◇ Esfuerzo mental normal.</li><li>◇ No se requiere viajar.</li></ul>
<b>EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS</b>
Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsimil y otro equipo básico de oficina.
<b>PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA</b>
Grado Asociado de colegio o universidad acreditada. Tres (3) años de experiencia relacionada con funciones de administración y servicios generales, uno (1) de éstos en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Técnico de Servicios Administrativos en el Servicio de Carrera de la Agencia.
<b>REQUISITOS ESPECIALES</b>
◇ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
<b>PERIODO PROBATORIO</b>
Tres (3) meses.
<b>CLÁUSULA DE SALVEDAD</b>
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.

  
Ldo. Héctor M. Mayol Kauffmann  
Director Ejecutivo

PERFIL

REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE

Banda: Profesional y Técnica

Código de la Clase: SRMU-1070

**PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO**

Trabajo profesional y técnico que consiste en orientar e interactuar con los clientes proveyendo información, respondiendo a requerimientos de beneficios de pensiones y otros servicios del SRM y el manejo de la resolución de reclamaciones de los participantes, pensionados y/o beneficiarios.

**NATURALEZA DEL TRABAJO**

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad

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

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del trabajo específicas en soluciones nuevas y/o cambios en las normas y procedimientos establecidos.

**Revisión del Trabajo:** El trabajo realizado se revisa mediante informes del servicio ofrecido, consultas recibidas y analizadas para medir efectividad, cumplimiento y calidad.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Atiende a los participantes, retirados y beneficiarios del SRM que solicitan servicios personalmente vía teléfono, correo electrónico o carta para proveerlos información y asiste en el trámite del servicio de retiro, préstamos, incapacidad y otros.
- Recibe información personal y confidencial de los participantes y beneficiarios, la corrobora, documenta y toma juicio en la determinación de pre aprobación o trámite.
- Ejerce juicio y hace recomendaciones por medio de la información que recibe de la solicitud de servicio al cliente, sea por beneficio de retiro, incapacidad, préstamos u orientación de servicios en general.
- Accesa la base de datos del SRM para actualizar y procesar información sensible y confidencial.
- Recibe y analiza las solicitudes de beneficios y servicios de participantes, retirados y beneficiarios y registra la información en el sistema computadorizado.
- Orienta a participantes, pensionados y beneficiarios sobre sus beneficios (pensión, incapacidad, préstamos) atiende reclamaciones y coordina con otras áreas, asuntos relacionados con el procesamiento y aprobación de diferentes beneficios y servicios que provee la Agencia.
- Entrevista a los clientes (participantes, pensionados y beneficiarios) para certificar su elegibilidad para los beneficios y servicios que ofrecen el SRM.
- Asiste a los clientes a completar formularios y documentos que se utilizan en el proceso de solicitudes de beneficios y servicios.
- Asesora a los participantes acerca de los beneficios de pensión y de opciones disponibles en SRM para asistir en la toma de decisiones para su retiro.
- Mantiene registros de las interacciones y transacciones de beneficios con los clientes y las acciones que se tomaron.
- Coteja y se asegura que se realizaron los cambios necesarios en el sistema para resolver las reclamaciones de los clientes.
- Orienta y asiste a participantes, pensionados y beneficiarios que son citados al centro de servicios.
- Tramita consultas para asistir y apoyar asuntos relacionados con el procesamiento y aprobación de beneficios y servicios de la membresía.
- Contacta los clientes para proveerles información sobre sus solicitudes o para notificarles los resultados de alguna petición recibida.
- 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 su puesto.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Cocimiento de los Beneficios del SRM.  
 Cocimiento considerable del proceso de otorgar pensiones del SRM.  
 Cocimiento de los principios, técnicas y prácticas que se utilizan en la atención y servicio al cliente.

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

**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 Y SERVICIOS**

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 planos 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.

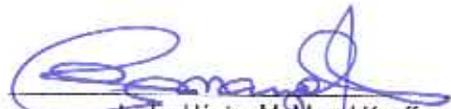
Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

**TOMA DE DECISIONES**

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

<b>ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO</b>
Peritaje técnico y especializado es relevante para el logro de la satisfacción de las necesidades de la clientela.
<b>DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.</li><li>✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.</li><li>✧ Esfuerzo visual normal.</li><li>✧ Esfuerzo mental normal.</li></ul>
<b>EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS</b>
Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.
<b>PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA</b>
Bachillerato de colegio o una universidad acreditada. Dos (2) años de experiencia en funciones relacionadas con la prestación de servicios al cliente, uno (1) de estos en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Técnico de Servicio al Cliente de la Agencia.
<b>REQUISITOS ESPECIALES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.</li></ul>
<b>PERIODO PROBATORIO</b>
Tres (3) meses.
<b>CLÁUSULA DE SALVEDAD</b>
<p>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.</p> <p>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.</p>

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

  
\_\_\_\_\_  
Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann  
Director Ejecutivo

Banda: Profesional y Técnica

Código de la Clase: SRMU-1080

## PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo técnico que consiste en la realización de funciones en el campo de las finanzas.

## NATURALEZA DEL TRABAJO

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de 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 en aquellas situaciones que lo requiera. Ejerce sus funciones con alguna iniciativa y criterio propio.

**Revisión del Trabajo:** Su trabajo es evaluado mediante los informes, consultas y reuniones con su supervisor para verificar corrección y exactitud y los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Recibo, revisa y procesa autorizaciones de servicios de suplidores.
- Atiende visitas o llamadas de clientes internos y externos relacionadas a sus facturas o pagos.
- Mantiene un registro de disponibilidad de fondos para el pago a un grupo de suplidores asignados.
- Verifica contratos de servicios profesionales e instituciones para el trámite de los pagos correspondientes.
- Organiza y custodia documentos relacionados a pagos para futuras auditorías.
- Recibe y controla las reclamaciones por concepto de gastos de dietas y millaje del personal, verifica su legitimidad y corrección y procesa para pago.
- Orienta y asesora a empleados con relación al formulario de Comprobante de Gastos de Viaje.
- Prepara informes estadísticos relativos a los gastos de viajes según le sea requerido.
- Prepara certificaciones de descuentos de nóminas y tramita los descuentos.
- Efectúa cálculos matemáticos para establecer el cobro de deudas de empleados a diferentes entidades.
- Mantiene el control de las tarjetas de pago de los empleados.
- Orienta y atiende a empleados con relación a los descuentos efectuados.
- Realiza depósito de valores luego de organizar los mismos y preparar la hoja de depósito.
- Entrega, retiene y cancela todo cheque que no corresponda.
- Realiza ajustes entre cuentas.
- Verifica y corrige formularios, impactos fiscales, autorizaciones de pagos y otros.
- Tramita los comprobantes procesados para pago y solicita la emisión de cheques.
- Prepara comprobantes de remesas relacionadas con los valores recibidos y depositados.
- Realiza depósito de cheques recibidos de compañías participantes en subastas.
- Realiza otras encomiendas delegadas por su supervisor inmediato.
- Revisa y corrige comprobantes de retención.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Aprueba para pago por medio de sistema PRIFAS los documentos fiscales intervenidos.
- Prepara los pagos especiales de los empleados, tales como; bonos de navidad y liquidaciones de licencias.
- Contacta a los clientes y gestiona acciones de cobro de préstamos en atraso.
- Evalúa y recomienda planes de pago para cuentas en atraso.
- Realiza ajustes a deudas de acuerdo a los sistemas, procedimientos e instrucciones impartidas.
- Investiga y verifica historiales de pago, estado de los clientes, facturas, entre otros asuntos relacionados con los procesos de cobro.
- Valida información relevante del historial del cliente.
- Registra y documenta las gestiones de cobro, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Registra y aplica pagos en sistema, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Coordina con funcionarios del SRM asuntos relacionados con procesos de cobro.
- Examina documentos relevantes para las investigaciones de cobro que se le asignen.
- Colabora con la Oficina de Asuntos Legales en procesos de cobro mediante tribunales.
- Emite declaraciones juradas sobre procesos oficiales y gestiones de cobro, cuando le sea requerido.
- Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas con su puesto.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento de los principios y prácticas de la administración financiera.

Conocimiento de la operación de computadoras y las aplicaciones y programas relevantes.

Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para hacer cálculos matemáticos.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Destreza en la operación de calculadoras.

**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 Y SERVICIOS**

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.

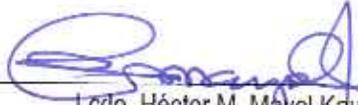
Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

**TOMA DE DECISIONES**

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

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO
Su peritaje 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 la mayor parte del tiempo y estar de pie ocasionalmente. ❖ Esfuerzo visual normal. ❖ Esfuerzo mental normal.
EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS
Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsimil y otro equipo básico de oficina.
PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA
Grado Asociado de colegio o universidad acreditada suplementado por seis (6) créditos en Contabilidad o Finanzas o una combinación de ambos.
REQUISITOS ESPECIALES
❖ Conocimiento 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

TÉCNICO DE CONTABILIDAD

Banda: Profesional y Técnica

Código de la Clase: SRMU-1090

**PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO**

Trabajo técnico y administrativo que consiste en la realización de funciones en el campo de la Contabilidad.

**NATURALEZA DEL TRABAJO**

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad con pagaduría, recaudaciones y otras transacciones fiscales en la Agencia.

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

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.

**Revisión del Trabajo:** Su trabajo se revisa mediante los informes, consultas y reuniones con su supervisor para verificar corrección y exactitud y la ponderación de los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Registra en el Mayor de Asignaciones los documentos fiscales de ingresos y desembolsos.
- Concilia el Mayor de Asignaciones con los informes que somete el Departamento de Hacienda. Esto incluye ingresos, desembolsos y obligaciones.
- Entra las transacciones fiscales al sistema PRIFAS del Departamento de Hacienda.
- Verifica la disponibilidad de fondos en las cuentas de la Agencia.
- Analiza y evalúa las actividades relacionadas con la preintervención de los comprobantes de pago que se originan en las distintas oficinas de la Agencia.
- Preinterviene, procesa y registra documentos fiscales para comprobar exactitud, corrección y legalidad de los mismos.
- Verifica y asegura que todos los documentos preintervenidos, Cobro de Órdenes y Solicitudes de Compra cumplan con la reglamentación del Departamento de Hacienda así como la reglamentación interna de la Agencia.
- Aprueba en el sistema mecanizado el trámite para pago y posteriormente transfiere los documentos debidamente firmados como Oficial Certificador al supervisor para su firma.
- Preinterviene documentos relacionados con la aplicación de aportaciones a deudas de préstamos, así como reintegros de descuentos indebidos para cotejar exactitud y legalidad.
- Recibe, coteja, distribuye y envía cheques.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento de los principios y prácticas de Contabilidad.  
 Conocimiento de la operación de computadoras y las aplicaciones y programas relevantes.  
 Conocimiento sobre el sistema PRIFAS del Departamento de Hacienda.

Habilidad para hacer cálculos matemáticos.  
 Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.  
 Destreza en la operación de calculadoras

**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 darlos 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 Y SERVICIOS**  
 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**  
 Cooperar, colaborar 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.

<b>ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO</b>
Su peritaje administrativo y oficioso es relevante para el logro de la satisfacción de las necesidades de la clientela.
<b>DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.</li><li>❖ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado / a la mayor parte del tiempo y estar de pie ocasionalmente.</li><li>❖ Esfuerzo visual normal.</li><li>❖ Esfuerzo mental normal.</li></ul>
<b>EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS</b>
Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsimil y otro equipo básico de oficina.
<b>PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA</b>
Grado Asociado de colegio o universidad acreditada, suplementado por seis (6) créditos en Contabilidad.
<b>REQUISITOS ESPECIALES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Conocimiento en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.</li><li>❖ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en Puerto Rico.</li></ul>
<b>PERIODO PROBATORIO</b>
Tres (3) meses.
<b>CLÁUSULA DE SALVEDAD</b>
<p>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.</p> <p>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.</p>

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

  
Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann  
Director Ejecutivo

Banda: Profesional y Técnica

Código de la Clase: SRMU-1110

## PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo técnico y administrativo relacionado con la realización de funciones auxiliares de transacciones de personal tales como: pago de nómina, asistencia y licencia, planes médicos y otros beneficios y servicios del personal y otras tareas variadas de oficina.

## NATURALEZA DEL TRABAJO

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza funciones de complejidad y responsabilidad relacionadas con asistencia, licencias, transacciones y descuentos de nóminas, entre otros.

**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 específicos ante situaciones nuevas o cambios en los procedimientos.

**Revisión del Trabajo:** El desempeño de sus funciones es evaluado mediante informes y reuniones con el supervisor y el impacto del trabajo realizado para el logro de los objetivos de su unidad.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Determina el pago de sueldo, asistencia y licencia, beneficios y servicios a empleados por un periodo de tiempo, luego del ajuste correspondiente de las horas trabajadas.
- Determina los cálculos y descuentos relacionados con acumulación y utilización de licencias, asistencia, nómina y beneficios correspondientes a cada caso en particular y prepara la nómina del programa asignado.
- Realiza cálculos matemáticos para determinar descuentos de seguro social, contribución sobre ingresos, aportaciones al sistema de retiro, planes médicos y otros descuentos correspondientes.
- Recibe y corrobora la nómina, asistencia, beneficios con listado de cheques y coordina el pago de sueldos a empleados.
- Prepara tarjetas acumulativas de asistencia de empleados.
- Registra y mantiene control de ausencias por vacaciones regulares, enfermedad y otro tipo de licencias.
- Registra el tiempo compensatorio y determina el pago o disfrute del mismo.
- Orienta y atiende reclamaciones de empleados por concepto del pago de salario.
- Cuadra los registros de asistencia del personal y hace ajustes para el cobro de sueldo recibido.
- Redacta cartas, memorandos e informes de la labor realizada.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Algún conocimiento de las prácticas, técnicas y principios de la Administración de Recursos Humanos.

Algún conocimiento de las leyes, reglamentos y convenios colectivos aplicables a la Administración de los Recursos Humanos.

Habilidad para realizar cálculos matemáticos.

Habilidad analítica.

Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

**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 darlos 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.

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

**MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y SERVICIOS**

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.

Poseo 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 administrativo y oficinesco es altamente relevante para el logro de los objetivos 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 ocasionalmente.
- ✧ Esfuerzo visual normal.
- ✧ Esfuerzo mental normal.

**EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS**

Teléfono, computadora, calculadora, facsímil y fotocopidora.

**PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA**

Grado Asociado de universidad o colegio acreditado suplementado por doce (12) créditos en Contabilidad, especialidad en Recursos Humanos o Administración Pública.

**REQUISITOS ESPECIALES**

- ✧ Capacidad para trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar en Puerto Rico.
- ✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones.

**PERIODO PROBATORIO**

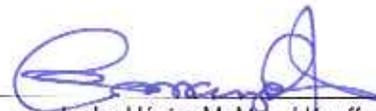
Tres (3) meses.

**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.



Ldo. Héctor M. Mayol Kauffmann  
Director Ejecutivo

Banda: Profesional y Técnica

Código de la Clase: SRMU-1120

**PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO**

Trabajo técnico y administrativo que consiste en orientar e interactuar con los clientes (participantes, pensionados, beneficiarios) proveyendo información, respondiendo a requerimientos de servicios de retiro, incapacidad, préstamos y manejando la resolución de reclamaciones.

**NATURALEZA DEL TRABAJO**

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de 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 específicos ante situaciones nuevas o cambios en los procedimientos.

**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****Centro de Llamadas**

- Provee información a los participantes, retirados y beneficiarios de SRM que solicitan beneficios y servicios personalmente, vía teléfono, correo electrónico o carta, relacionada con los beneficios y servicios de pensiones, incapacidad, préstamos y otros.
- Obtiene y verifica la información necesaria para resolver apropiadamente la solicitud de beneficios y servicios de la membresía del SRM.
- Contesta y canaliza reclamaciones de los participantes, pensionados y beneficiarios sobre los beneficios y servicios de pensiones, incapacidad y préstamos del sistema de retiro que administra la Agencia.
- Obtiene y examina la información relevante para atender la solicitud de servicios de participantes, pensionados y beneficiarios.
- Refiere para consultas a otras áreas / oficina los asuntos y reclamaciones que requieren análisis y evaluación adicional para solución final.
- Mantiene un registro de las interacciones y transacciones de beneficios (retiro, préstamos, incapacidad) con los clientes y las acciones que se tomaron.
- Coteja y se asegura que se realizaron los cambios necesarios en el sistema mecanizado para resolver las reclamaciones de los clientes.
- Contacta a los clientes para proveerles información sobre sus solicitudes o para notificarles los resultados de algún trámite pendiente, investigación o ajuste futuro.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**Centro de Servicios**

- Entrevista a los clientes (participantes, pensionados y beneficiarios) para certificar su elegibilidad para los beneficios y servicios que ofrece la Agencia.
- Asesora a las participantes del SRM acerca de los beneficios de pensión y de opciones disponibles bajo el plan de retiro específico para asistir en la toma de decisiones.
- Coordina con otros funcionarios y unidades de trabajo los asuntos relacionados con las actividades que desarrolla.
- Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con sus funciones.
- Realiza otras funciones delegadas relacionadas a su puesto.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

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

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

Habilidad para recopilar información relevante mediante entrevistas telefónica o personalmente.

Habilidad para solucionar problemas.

Habilidad analítica.

Habilidad para administrar su tiempo y el de los demás.

Habilidad para realizar cálculos matemáticos con rapidez y exactitud.

Habilidad para comunicarse de forma efectiva verbalmente y por escrito.

Habilidad para trabajar bajo instrucciones generales.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

**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 modulares 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.

**LITRACIA 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.

**FLEXIBILIDAD**

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

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

**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.

**CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN**

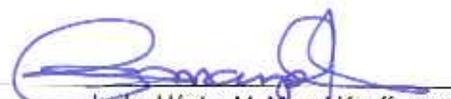
Identifica las posturas propias y las armoniza con el cliente, intercambiando y alcanzando acuerdos satisfactorios basados en una filosofía ganar-ganar.

**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 técnico y especializado es relevante para el logro de la satisfacción de las necesidades de la clientela.
DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.</li><li>❖ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.</li><li>❖ Esfuerzo visual normal.</li><li>❖ Esfuerzo mental normal.</li></ul>
EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS
Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.
PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA
Grado de Asociado de un colegio o universidad acreditada.
REQUISITOS ESPECIALES
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Conocimiento en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.</li></ul>
PERIODO PROBATORIO
Tres (3) meses.
CLÁUSULA DE SALVEDAD
<p>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.</p> <p>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.</p>

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

  
Lcdo. Héctor M. Mayo Kauffmann  
Director Ejecutivo

Banda: Profesional y Técnica

Código de la Clase: SRMU-1130

**PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO**

Trabajo diestro relacionado con la instalación, inspección, reparación y mantenimiento de sistemas eléctricos, de refrigeración y otras utilidades mecánicas en las propiedades, facilidades y edificaciones de la Agencia.

**NATURALEZA DEL TRABAJO**

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad.

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

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Recibe instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar siguiendo los procedimientos, técnicas, normas y reglamentación que apliquen a la práctica del oficio.

**Revisión del Trabajo:** El trabajo realizado es evaluado mediante la inspección ocular de la labor realizada para determinar si se realizó conforme a las instrucciones impartidas.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES****Electricidad**

- Instala, inspecciona, repara y da mantenimiento preventivo y correctivo a sistemas, equipos y accesorios eléctricos en las facilidades y edificaciones de la Agencia.
- Interpreta planos, instala y repara paneles de control, controles y transformadores.
- Inspecciona el alumbrado de todas las facilidades y edificaciones para asegurar el funcionamiento óptimo del mismo.
- Utiliza instrumentos de medición para comprobar la eficiencia y funcionamiento de los equipos.
- Realiza estudios de carga para la alimentación de sistemas modulares, equipos electrónicos y otras maquinarias.
- Evalúa las necesidades de instalaciones eléctricas para los equipos eléctricos y otras utilidades.
- Tramita con el supervisor requisiciones para la compra de materiales y herramientas.
- Recomienda la compra de equipos para reemplazar los que no pueden ser reparados.
- Colabora en la orientación al personal sobre las técnicas, prácticas, herramientas y equipo a utilizarse en trabajos de electricidad.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**Refrigeración**

- Instala equipo de refrigeración y unidades de aires acondicionados en las distintas facilidades y edificaciones de la Agencia.
- Provee mantenimiento preventivo a los equipos de refrigeración y unidades de aire acondicionado y realiza las labores de reparación correspondientes tanto de los vehículos como de las facilidades para cerciorarse que están en condiciones apropiadas para operar e informa cualquier irregularidad a los supervisores inmediatos.
- Rinde informes sobre las unidades de aire acondicionado que necesiten ser dadas de baja o sustituidas.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

**Plomería**

- Instala, inspecciona, repara y conserva diversos equipos y tuberías sanitarias, así como líneas de distribución de agua potable, fuentes de agua, válvulas, conexiones y otros.
- Opera, inspecciona, repara y da mantenimiento a sistemas mecánicos de control de tratamiento y bombeo de agua.
- Informa a su supervisor sobre cualquier avería, irregularidad o anomalía en el funcionamiento de los sistemas que opera.
- Carga y descarga equipos, materiales y suministros necesarios para la operación y mantenimiento de los sistemas que opera.
- Colabora con su supervisor en asuntos relacionados con el estimado y cotizaciones de compras de materiales de plomería.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**Construcción**

- Construye, repara, conserva y da mantenimiento a las facilidades, edificios y propiedades de la Agencia.
- Realiza tareas de carpintería, albañilería y pintura.
- Provee mantenimiento preventivo y correctivo a las facilidades de la Agencia.
- Prepara estimados de costo, tiempo, materiales y recursos necesarios para los trabajos a realizar.
- Recomienda la adquisición de equipo, materiales y recursos que se requieren para realizar su trabajo.
- Lee e interpreta planos sencillos y sus especificaciones.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento de las leyes, reglamentos, prácticas y técnicas del oficio.

Conocimiento de las herramientas y materiales que se utilizan en el ejercicio de su oficio.

Conocimiento de los riesgos en el ambiente de trabajo y las medidas de seguridad para evitar accidentes.

Habilidad para localizar fallas y averías en instalaciones y equipos.

Habilidad para ejecutar trabajos manuales.

Habilidad para entender y seguir instrucciones de trabajo verbales y escritas.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Destreza en el manejo del equipo y herramientas pertinentes a su oficio.

**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 Y SERVICIOS**

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 cortésia 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**

Poseo 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 requieran.

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.

<b>ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO</b>
La adecuación en el desempeño de sus funciones es vital para apoyar la gestión institucional.
<b>DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Ambiente de trabajo que envuelve exposición a riesgos físicos de magnitud considerable.</li><li>✧ Esfuerzo físico considerable que requiere mover con cierta frecuencia objetos pesados.</li><li>✧ Esfuerzo visual normal.</li><li>✧ Esfuerzo mental normal.</li><li>✧ Se requirieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.</li></ul>
<b>EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS</b>
Equipo, máquinas y herramientas que se utilizan en la ejecución de su oficio.
<b>PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA</b>
Graduación de escuela superior acreditada, suplementada por un curso vocacional de electricidad, refrigeración o plomería. Licencia para ejercer su oficio (Perito Electricista, Técnico de Refrigeración o Maestro Plomero) expedida por la autoridad competente.
<b>REQUISITOS ESPECIALES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Ser miembro activo del Colegio correspondiente.</li><li>✧ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en Puerto Rico.</li></ul>
<b>PERIODO PROBATORIO</b>
Tres (3) meses.
<b>CLÁUSULA DE SALVEDAD</b>
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.

  
Ldo. Héctor M. Mayo Kauffmann  
Director Ejecutivo

Banda: Profesional y Técnica

Código de la Clase: SRMU-1140

## PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo técnica en el campo de los sistemas de información electrónica relacionado con la mejor utilización de los diferentes componentes de la red de computadora, sistemas de comunicación y centro de cómputos.

## NATURALEZA DEL TRABAJO

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad relacionado con el desarrollo de sistemas de información.

**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/o cambios en las establecidas normas y procedimientos.

**Revisión del Trabajo:** El trabajo es evaluado para verificar corrección y exactitud al inicio y al final de cada encomienda mediante informes y reuniones con su supervisor y el impacto de los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Identifica problemas operacionales del equipo o programas y toma la acción correctiva necesaria.
- Mantiene en buen estado de funcionamiento los equipos de sistema de información.
- Asesora a los usuarios de los sistemas computadorizados de información sobre el procesamiento de información y la solución de los problemas que surjan.
- Participa en la preparación de adiestramientos para los usuarios de los diferentes componentes del sistema de tecnología de información.
- Prepara un informe diario sobre los trabajos realizados.
- Informa al supervisor cualquier eventualidad que surja.
- Sirve de apoyo a toda otra función operacional de Sistemas de Información.

## Servicios Operacionales

- Realiza resguardos de las librerías de los ambientes de prueba y producción; los transporta a la bóveda de contingencia.
- Examina manuales operacionales para cada sistema y determina los archivos y recursos necesarios para su procesamiento.
- Realiza intercambio de información entre plataformas.

## Servicios Técnicos

- Participa en el restablecimiento de la comunicación entre los usuarios del sistema por medio de terminales.
- Analiza las causas de problemas de los usuarios y emite recomendaciones con respecto a los factores comunes y sus soluciones.
- Opera y mantiene el sistema de apoyo al usuario ("Help Desk").
- Canaliza y registra las llamadas de servicio en el sistema de solicitudes de servicios ("Tickets") y reasigna aquellas que lo requieran.
- Provee apoyo al establecimiento y mantenimiento de la infraestructura de redes de comunicaciones.
- 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 de las prácticas, técnicas y principios usados en la elaboración de programas para procesar datos por medios electrónicos.

Conocimiento del uso, aplicación y funcionamiento del equipo electrónico y lenguaje técnico de programación de sistemas electrónicos.

Habilidad para interpretar y seguir instrucciones de trabajo.

Habilidad para expresarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Destreza en la operación de equipo de procesar datos.

**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.

**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.

**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.

**INTEGRIDAD Y COMPROMISO ÉTICO**

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

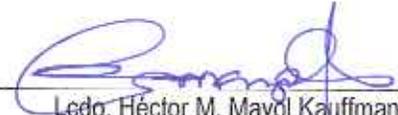
Exhibe compromiso con los valores éticos y los pone en práctica a través de las conductas en su gestión lo que incluye la confidencialidad y discreción.

**AUTODESARROLLO**

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

<b>ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO</b>
Su peritaje profesional y especializado es relevante para el logro de la satisfacción de las necesidades de la clientela.
<b>DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✦ Ambiente de trabajo que envuelve exposición a riesgos físicos de magnitud moderada.</li><li>✦ Esfuerzo físico moderado que requiere mover con cierta frecuencia objetos de peso promedio de 25 libras, o estar de pie o caminar ocasionalmente.</li><li>✦ Esfuerzo visual normal</li><li>✦ Esfuerzo mental moderado</li><li>✦ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.</li></ul>
<b>EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS</b>
Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.
<b>PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA</b>
Grado Asociado en Sistemas de Información. Certificación en Windows Microsoft otorgada por una institución acreditada.
<b>REQUISITOS ESPECIALES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✦ Certificación en Windows Microsoft otorgada por una institución acreditada.</li><li>✦ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones.</li><li>✦ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en Puerto Rico.</li></ul>
<b>PERIODO PROBATORIO</b>
Tres (3) meses.
<b>CLÁUSULA DE SALVEDAD</b>
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.

  
Ldo. Héctor M. Mayol Kauffmann  
Director Ejecutivo

**BANDA SERVICIO Y APOYO**

Banda: Servicio y Apoyo

Código de la Clase: SRMU-2010

**PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO**

Trabajo que consiste en conducir un vehículo liviano de motor para transportar pasajeros, distribuir y recoger documentos, paquetes y equipos en gestiones oficiales en y fuera de la Agencia a nivel central, regional o local.

**NATURALEZA DEL TRABAJO**

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de alguna complejidad y responsabilidad.

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

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Recibe instrucciones generales de un superior jerárquico en los aspectos comunes del trabajo y específicas ante situaciones nuevas o cambios en los procedimientos.

**Revisión del Trabajo:** El trabajo es evaluado para verificar corrección y exactitud al inicio y al final de cada encomienda mediante informes y reuniones con su supervisor y el impacto de los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES****Mensajería**

- Traslada documentos, paquetes pequeños y otros materiales entre las oficinas y regiones de la agencia de la SRM y en agencias externas, públicas y privadas.
- Transporta y recoge correspondencia diariamente desde la oficina central a los centros de servicios u otros componentes de la Agencia.
- Distribuye y recoge correspondencia y otros documentos y toma la firma de los destinatarios en las hojas de recibo.
- Recibe, sella, clasifica y distribuye correspondencia y otros documentos en las dependencias de la Agencia.
- Ensobra, pesa y sella la correspondencia y la prepara para enviarse por correo.
- Lleva al correo correspondencia, documentos y paquetes; inclusive registra y certifica los que así lo requieran.
- Visita distintas agencias en gestiones oficiales por requerimiento de sus supervisores/as.
- Participa en labores sencillas y rutinarias en la oficina / división / región en que presta sus servicios.
- Lleva citaciones al domicilio de clientes, cuando se le requiera.
- Tramita todos los documentos fuera de la Agencia a otras dependencias gubernamentales y privadas.
- Clasifica y coloca en los encasillados correspondencia para centros de servicio a nivel central y regional, otros componentes de la Agencia.
- Organiza, verifica y prepara material reproducido para entregarlo a las diferentes áreas de servicio de la Agencia.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

**Conductor**

- Transporta funcionarios de la Agencia en asuntos oficiales a los lugares designados.
- Recoge y entrega correspondencia, mensajes, equipo liviano y materiales en las oficinas centrales y centros de servicios regionales.
- Verifica el funcionamiento de los vehículos para cerciorarse que están en condiciones apropiadas para operar e informa cualquier irregularidad a los supervisores inmediatos.
- Limpia el interior y exterior de los vehículos, cambia neumáticos y hace reparaciones menores de emergencia.
- Rinde informes de accidentes y sobre el consumo de gasolina, aceite, millaje recorrido y pasajeros transportados.
- Sustituye al conductor asignado a otra área de la Agencia.
- Visita distintas agencias del gobierno en gestiones oficiales cuando le sea requerido.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS

TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS

Conocimiento de las normas y prácticas de salud y seguridad ocupacional.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Conocimiento de las prácticas y procedimientos generales de oficina.

Habilidad para interpretar y seguir instrucciones de trabajo.

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 Y SERVICIOS**

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.

Poseo 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**

Poseo 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.

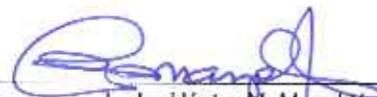
Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

**TOMA DE DECISIONES**

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

<b>ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO</b>
La adecuación en el desempeño de sus funciones es vital para apoyar la gestión institucional.
<b>DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.</li><li>✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo mediano, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y requerir mover objetos.</li><li>✧ Esfuerzo visual normal.</li><li>✧ Esfuerzo mental normal.</li><li>✧ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.</li></ul>
<b>EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS</b>
Teléfono, facsímil y otro equipo básico de oficina.
<b>PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA</b>
Grado de escuela superior.
<b>REQUISITOS ESPECIALES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Como parte de su trabajo se la podrá requerir viajar en Puerto Rico.</li><li>✧ Licencia de chofer expedida por DTOP de acuerdo a la categoría correspondiente según requerida por la Administración de Servicios Generales.</li></ul>
<b>PERIODO PROBATORIO</b>
Tres (3) meses.
<b>CLÁUSULA DE SALVEDAD</b>
<p>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.</p> <p>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.</p>

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



Ldo. Héctor M. Mayol Kauffmann  
Director Ejecutivo

Banda: Servicio y Apoyo

Código de la Clase: SRMU-2020

## PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo técnico y administrativo relacionado con la determinación de elegibilidad para recibir los beneficios y servicios (pensiones, incapacidad, préstamos) del SRM.

## NATURALEZA DEL TRABAJO

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de 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 o cambios en los procedimientos.

**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

- Evalúa solicitudes de beneficios (pensiones, incapacidad, reembolsos de aportaciones y otros) y servicios (préstamos, propiedades repositadas y otros) para determinar elegibilidad de los mismos.
- Interpreta información sobre requisitos de elegibilidad, proceso de solicitudes, métodos de pago y derecho de los solicitantes del sistema de pensión que administra la Agencia.
- Calcula beneficios de aportaciones, tiempo de servicios, pagos efectuados y otros factores para comprobar y verificar las diversas transacciones que le refiere su supervisor.
- Certifica la información relacionada con aportaciones, tiempo de servicio, pagos y otros conceptos.
- Provee estimados de costos y otros cálculos relacionados con el beneficio de retiro incluyendo el costo e itinerario de pagos para acreditar años de servicio.
- Estudia, verifica e investiga la información contenida en solicitudes y otros documentos de préstamos con el propósito de comprobar la corrección de la misma y para determinar la cualificación de los solicitantes para la otorgación de los préstamos de acuerdo con los sistemas, parámetros y políticas crediticias de la Agencia.
- Verifica y administra el inventario de propiedades repositadas y coordina gestiones administrativas dirigidas a garantizar el mantenimiento, conservación y disposición de propiedades que revierten al SRM.
- Calcula las cantidades de ingresos personales, obligaciones y deudas, pagos mensuales, intereses, primas de seguros, contribuciones, duración, gastos, desembolsos y otros costos y conceptos de acuerdo con el tipo de préstamo, tasas, tablas y otros parámetros establecidos.
- Calcula los beneficios de retiro, incapacidad y préstamos de acuerdo a los requisitos establecidos en las leyes, reglamentos y políticas aplicables al fondo de retiro.
- Entrevista a participantes, pensionados y beneficiarios del sistema de retiro para recopilar información pertinente para procesar su solicitud de beneficios (pensión, incapacidad, préstamos) cuando sea requerido.
- Mantiene un registro de los casos asignados y prepara los informes correspondientes.
- Opera equipos y sistemas de información para el registro, trámite y acceso de los datos correspondientes a las transacciones que procesa.
- Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

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

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

Habilidad para recopilar información relevante mediante entrevistas telefónica o personalmente.

Habilidad para solucionar problemas.

Habilidad analítica.

Habilidad para administrar su tiempo y el de los demás.

Habilidad para realizar cálculos matemáticos con rapidez y exactitud.

Habilidad para comunicarse de forma efectiva verbalmente y por escrito.

Habilidad para trabajar bajo instrucciones generales.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

**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.

Poseo 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.

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

**MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y SERVICIOS**

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.

Poseo 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.

Poseo 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**

Poseo 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.

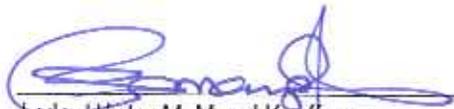
Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

**TOMA DE DECISIONES**

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

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO
Su peritaje técnico y especializado es relevante para el logro de la satisfacción de las necesidades de la clientela.
DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.</li><li>✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.</li><li>✧ Esfuerzo visual normal.</li><li>✧ Esfuerzo mental normal.</li><li>✧ Se requirieron más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.</li></ul>
EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS
Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.
PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA
Grado Asociado de colegio o universidad acreditado. Dos (2) años de experiencia en la administración de beneficios y servicios.
REQUISITOS ESPECIALES
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Conocimiento en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.</li></ul>
PERIODO PROBATORIO
Tres (3) meses.
CLÁUSULA DE SALVEDAD
<p>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.</p> <p>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.</p>

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

  
Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann  
Director Ejecutivo

Banda: Servicio y Apoyo

Código de la Clase: SRMU-2030

**PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO**

Trabajo técnico relacionado con la coordinación de: compras, propiedad, suministros, administración de documentos y almacén de la Agencia.

**NATURALEZA DEL TRABAJO**

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de 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 específicos en situaciones nuevas y/o cambios en las normas y procedimientos establecidos.

**Revisión del Trabajo:** El desempeño de sus funciones es evaluado para verificar su corrección, mediante informes y reuniones con su supervisor y la ponderación de los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES****Compras**

- Coordina el proceso de la contratación de proveedores y suplidores de servicios requeridos para las diferentes áreas de la Agencia.
- Redacta borradores de contratos con cláusulas especiales de acuerdo a la necesidad de servicios.
- Analiza propuestas de los suplidores y proveedores de servicios para determinar si se ajustan a la necesidad de los servicios de la Agencia.
- Coordina con los asesores legales de la Agencia, el procesamiento de los contratos para la evaluación y aprobación correspondiente.
- Controla y custodia los documentos correspondientes a los procesos de contratación de servicios a su cargo.
- Coordina con la unidad el procesamiento de cotizaciones necesarias para la adquisición de servicios no profesionales.
- Colabora en la preparación de requisiciones de compras, peticiones presupuestarias y otras actividades administrativas relacionadas.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**Propiedad**

- Prepara la relación de equipo para decomisar y coordina la autorización, certificación y disposición final del mismo de acuerdo a la reglamentación vigente.
- Coteja y entra al sistema todos los listados del equipo decomisado y mantiene dicha información por el período de tiempo que requiere la reglamentación vigente.
- Establece y lleva controles relacionados con los servicios auxiliares de administración.
- Asigna el número de propiedad a las facilidades físicas y equipos de la Agencia.
- Mantiene un control de la identificación de propiedad de los equipos y materiales codificados.
- Realiza el inventario físico anual de la propiedad de la Agencia.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

**Suministros**

- Prepara requisiciones de materiales necesarios para realizar la labor.
- Desarrolla y coordina actividades tales como: recibo, almacenaje, control de inventario, despacho y distribución de materiales, equipos y suministros.
- Procesa las órdenes de materiales y de equipo al almacén, manteniendo los niveles aceptables de los mismos.
- Coteja y verifica los conduce de materiales comprados, contra el recibo de compras y los refiere a la División de Contabilidad para el pago correspondiente.
- Devuelve y reemplaza materiales y equipos defectuosos o recibidos en mal estado o incompleto.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**Documentos**

- Organiza, compagina, encuaderna y ordena los trabajos terminados.
- Documenta y realiza los procesos de disposición de documentos de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Maneja y dispone de los documentos a través de diversos medios físicos y electrónicos.
- Recibe y clasifica la correspondencia recibida a ser distribuida en la Agencia.
- Recibe, verifica, sella y clasifica la correspondencia que sale fuera de la Agencia
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**Almacén**

- Mantiene organizado y clasificado todos los materiales y equipos que se encuentran guardados en el almacén.
- Coordina los servicios necesarios para los equipos que requieren reparación.
- Mantiene debidamente archivado el material reproducido.
- Opera el equipo para reproducir o copiar el material impreso.
- Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con sus funciones.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento de las prácticas y procedimientos generales de oficina.  
 Conocimiento de las leyes y reglamentos que rigen la administración pública.  
 Conocimiento de las operaciones matemáticas básicas.  
 Conocimiento de las normas y prácticas de salud y seguridad ocupacional.

Habilidad para entender y aplicar procedimientos e instrucciones de trabajo.  
 Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.  
 Destreza en el uso de calculadora y equipo para entrar datos.

**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 Y SERVICIOS**

Entiende la interrelación entre los diversos procesos modulares 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 requieran.

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.

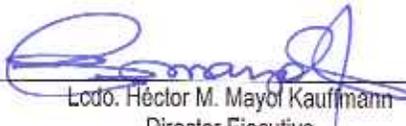
Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

**TOMA DE DECISIONES**

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

<b>ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO</b>
La adecuación en el desempeño de sus funciones es vital para apoyar la gestión institucional.
<b>DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.</li><li>✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.</li><li>✧ Esfuerzo visual normal.</li><li>✧ Esfuerzo mental normal.</li><li>✧ No se requiere viajar.</li></ul>
<b>EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS</b>
Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.
<b>PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA</b>
Grado Asociado de colegio o universidad acreditada.
<b>REQUISITOS ESPECIALES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Conocimiento en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.</li></ul>
<b>PERIODO PROBATORIO</b>
Tres (3) meses.
<b>CLÁUSULA DE SALVEDAD</b>
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: Servicio y Apoyo

Código de la Clase: SRMU-2040

## PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo de oficina que consiste en realizar tareas relacionadas con la administración de los sistemas de oficina y la transcripción de datos en sistemas computadorizados o máquina de escribir.

## NATURALEZA DEL TRABAJO

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de moderada complejidad y responsabilidad relacionada con tareas de administración de los sistemas de oficina.

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

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Recibe instrucciones específicas y generales en aspectos comunes del trabajo a realizar y lleva a cabo sus funciones aplicando los conocimientos y destrezas de su profesión y siguiendo las normas y procedimientos establecidos.

**Revisión del Trabajo:** El trabajo realizado es evaluado a la terminación de cada tarea para verificar su presentación, corrección, exactitud, nitidez y su conformidad con las instrucciones impartidas, mediante informes y reuniones con su supervisor y el impacto de los resultados en los objetivos institucionales.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Transcribe en el computador, procesador de palabras o maquinilla cartas, memorandos, órdenes, informes, circulares, resoluciones, contratos, minutas de reuniones, tablas, formularios y otros documentos que se generan en la Agencia, además de llevar el control de los documentos y comunicaciones relacionadas con el área de trabajo.
- Recibe, sella, clasifica, registra, distribuye y archiva correspondencia.
- Prepara y mantiene un calendario de trabajo y de citas de su supervisor y lo mantiene informado del mismo.
- Recibe, genera y mantiene un registro de llamadas telefónicas y hace los informes requeridos.
- Recibe a las personas que visitan la unidad en busca de algún tipo de información u orientación y las refiere al lugar indicado de acuerdo con el asunto.
- Redacta correspondencia siguiendo instrucciones generales.
- Revisa todo documento que se recibe en su área de trabajo para la firma de su supervisor, para detectar y corregir errores ortográficos y gramaticales.
- Prepara y monitorea un sistema de manejo, administración y archivo de documentos, físicos y electrónicos.
- Asiste y toma minutas de reuniones y distribuye las mismas.
- Tramita documentos relacionados con la asistencia del personal de la unidad de trabajo.
- Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con sus funciones.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento de las técnicas y prácticas de los sistemas de oficina.

Conocimiento de las reglas gramaticales y de ortografía en el idioma español.

Conocimiento de los sistemas de archivo.

Habilidad para organizar y mantener un sistema de archivo

Habilidad para entender y seguir instrucciones de trabajo.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Destreza en el uso y manejo del computador, máquina de escribir o procesador de palabra o de información y otro equipo común de oficina.

**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 Y SERVICIOS**

Entiende la interrelación entre los diversos procesos modulares 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.

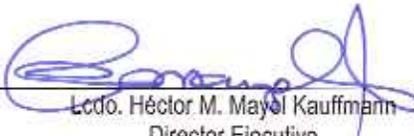
Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

**TOMA DE DECISIONES**

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

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO
Su conocimiento administrativo y oficioso es relevante para el logro de la satisfacción de las necesidades de la clientela.
DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.</li><li>✧ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado (a) la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.</li><li>✧ Esfuerzo visual normal.</li><li>✧ Esfuerzo mental normal.</li></ul>
EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS
Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.
PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA
Grado Asociado de colegio o universidad acreditada en Administración de Sistemas de Oficina o Ciencias Secretariales.
REQUISITOS ESPECIALES
<ul style="list-style-type: none"><li>✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y algún conocimiento en PowerPoint.</li><li>✧ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en Puerto Rico.</li></ul>
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. Mayel Kauffmann  
Director Ejecutivo

Banda: Servicio y Apoyo

Código de la Clase: SRMU-2050

## PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo diestro de campo y de oficina relacionado con servicios generales auxiliares de inspección y seguridad, conservación y mantenimiento de planta física y equipos y otros asuntos misceláneos de la Agencia.

## NATURALEZA DEL TRABAJO

**Complejidad y Responsabilidad:** Realiza trabajo de alguna complejidad y responsabilidad.

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

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Recibo instrucciones específicas sobre las tareas a realizar, siguiendo un itinerario y un plan de trabajo.

**Revisión del Trabajo:** El trabajo realizado es evaluado por los informes verbales y escritos que presenta diariamente para determinar si se ajustan a las instrucciones impartidas y reuniones con su supervisor.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

***Inspección y Seguridad***

- Vigila y custodia los edificios y estructuras físicas y demás propiedades de la Agencia según sea asignado.
- Hace rondas preventivas a través de los diferentes pisos y el estacionamiento.
- Liza y bajas las banderas oficiales.
- Orienta e informa al público sobre normas de seguridad en las facilidades de la planta física.
- Regula la entrada y salida de personas y propiedad a/de las facilidades físicas de la Agencia.
- Realiza inspección general del área asignada, asegurando que puertas y candados estén cerrados a la hora de salida e informa al supervisor sobre circunstancias sospechosas o anormales que descubra durante el transcurso de la inspección diaria.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

***Conservación y Mantenimiento***

- Realiza trabajos de mantenimiento, reparaciones, remodelaciones y otras, cuando le sea requerido.
- Realiza tareas de mantenimiento y conservación de las estructuras y propiedades (planta física, áreas verdes, etc.)
- Provee a las áreas de oficina, muebles, equipos, ventanas, puertas, pisos, equipos sanitarios, entre otros del mantenimiento adecuado.
- Colabora en la carga y descarga de materiales y equipo.
- Hace requisiciones para materiales de limpieza.
- Recoge escombros y basura, la acarrea y dispone de ella.
- Limpia, pule y brilla pisos de ser necesario.
- Redacta cartas, memorandos e informes relacionados en el desempeño de sus funciones.
- Realiza otras actividades delegadas relacionadas a su puesto.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento de las leyes y reglamentos de seguridad de la Agencia.  
 Conocimiento de los procedimientos y prácticas de oficina.  
 Conocimiento de los diferentes tipos de equipos, materiales y herramienta para realizar su trabajo.

Destreza para trabajos manuales pertinentes a su oficio.  
 Habilidad para entender y seguir instrucciones de trabajo.  
 Habilidad para trabajar de manera organizada con rapidez, exactitud y de calidad.  
 Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.  
 Destreza en el manejo y operación de equipos de mantenimiento y reparación.

**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 Y SERVICIOS**

Entiende la interrelación entre los diversos procesos modulares 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**

Poseo 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.

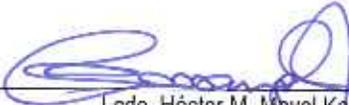
Analiza y canaliza correctamente las situaciones que no pueda resolver en su unidad de trabajo.

**TOMA DE DECISIONES**

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

<b>ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO</b>
La adecuación en el desempeño de sus funciones es vital para apoyar la gestión institucional.
<b>DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ambiente de trabajo que envuelve exposición a riesgos físicos de magnitud moderada.</li><li>❖ Esfuerzo físico mediano que requiere mover con frecuencia objetos de peso promedio de 10 a 25 libras frecuentemente.</li><li>❖ Esfuerzo visual normal.</li><li>❖ Esfuerzo mental normal.</li><li>❖ Se requieren más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.</li></ul>
<b>EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS</b>
Vehículo liviano manual y otro equipo requerido para desempeñar las funciones de la clase.
<b>PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA</b>
Graduación de escuela superior acreditada.
<b>REQUISITOS ESPECIALES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en Puerto Rico.</li></ul>
<b>PERIODO PROBATORIO</b>
Tres (3) meses.
<b>CLÁUSULA DE SALVEDAD</b>
<p>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.</p> <p>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.</p>

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

  
Lcdo. Héctor M. Mayol Kaufmann  
Director Ejecutivo

© Derechos Reservados 2011



*Ideas for Organizational  
and Management  
Development, Inc.*

Conforme a la ley que regula la propiedad intelectual, se prohíbe la reproducción total o parcial por cualquier medio técnico, mecánico o electrónico de este documento sin autorización previa de IDEAS, Inc. En lo relativo al Sistema de Retiro para Maestros (SRM), la reproducción de todo o parte de este documento deberá estar autorizada por el Director Ejecutivo o su Representante Autorizado quien asumirá la responsabilidad sobre el mismo a partir de la entrega por parte de Ideas for Organizational and Management Development, Inc.



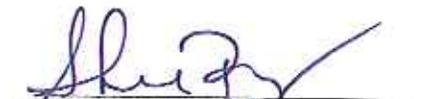
**JUNTA DE SÍNDICOS  
SISTEMA DE RETIRO PARA MAESTROS**

**CERTIFICACIÓN 2012-07  
15 de mayo de 2012**

Yo, **Shierly Berríos Torres**, Secretaria de Actas de la Junta de Síndicos del Sistema de Retiro para Maestros de Puerto Rico, conforme a la solicitud de información, **CERTIFICO:** -----

1. El 30 de noviembre de 2011 se celebró reunión ordinaria de la Junta de Síndicos.
2. En mencionada reunión se aprobó la implantación de los Planes de Valoración de Puestos y Retribución del Sistema de Retiro para Maestros presentado por el consultor IDEAS.

**Y, PARA QUE ASÍ CONSTE**, expido la presente Certificación en San Juan, Puerto Rico, hoy de 15 de mayo de 2012.

  
Shierly Berríos Torres  
Secretaria de Actas

SELLO DE LA JUNTA DE SÍNDICOS

