

**Administración de Rehabilitación Vocacional  
Estado Libre Asociado de Puerto Rico**



*Plan de Puestos y Compensación  
Servicio de Confianza*

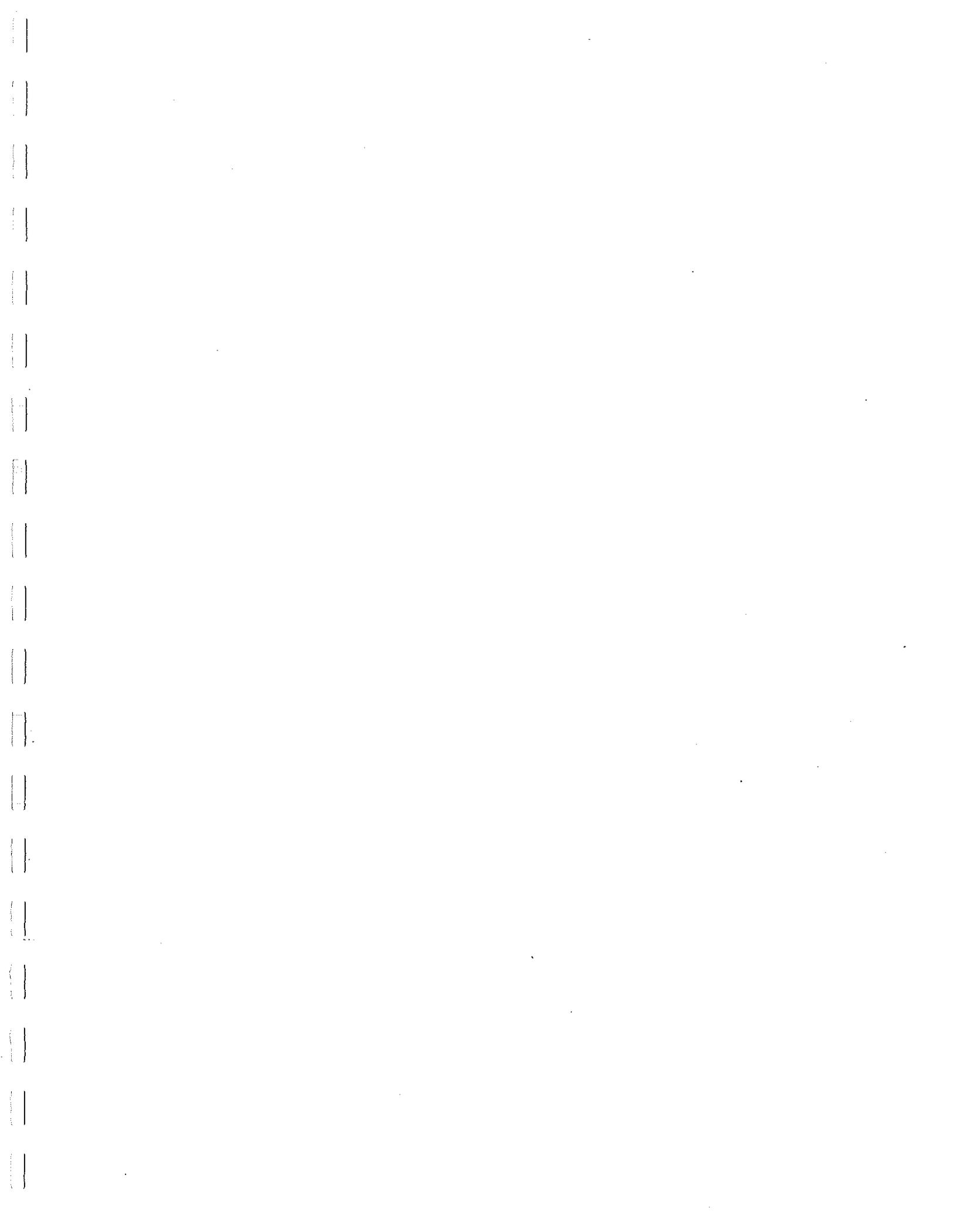


# Tabla de Contenido

<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
A. Consideraciones Estratégicas .....	1
B. Consideraciones Normativas.....	5
<b>II. Descripción de la Estructura Organizativa y los Componentes del Plan de Puestos y Compensación .....</b>	<b>35</b>
A. Descripción de la Estructura Organizacional.....	35
B. Diseño y Estructura del Plan de Puestos .....	43
C. Diseño y Estructura del Plan de Compensación .....	52
<b>III. Descripción de Documentos que Acompañan el Plan de Puestos y Compensación.....</b>	<b>57</b>
A. Glosario de Términos y Adjetivos .....	59
B. Asignación de Perfiles de Competencias por Bandas para las Clases Comprendidas en el Servicio de Confianza.....	70
C. Estructura Básica de Compensación para el Servicio de Confianza.....	75
D. Estructura Extendida de Compensación para el Servicio de Confianza.....	76
E. Códigos de los Perfiles de Competencias para las Clases Comprendidas en el Servicio de Confianza.....	77
F. Índice de Perfiles de Competencias por Orden Alfabético para las Clases Comprendidas en el Servicio de Confianza.....	78
G. Primera Asignación de Perfiles de Competencias para las Clases Comprendidas en el Servicio de Confianza.....	80
H. Índice de Perfiles de Competencias por Grupo Ocupacional para las Clases Comprendidas en el Servicio de Confianza.....	81
I. Perfiles de Competencias.....	82

## INDICE ALFABETICO DE PERFILES DE COMPETENCIAS POR CLASE

Administrador/a Auxiliar Área de Administración.....	82
Administrador/a Auxiliar Área de Planificación y Presupuesto .....	86
Administrador/a Auxiliar Área de Políticas Operacionales.....	90
Ayudante Administrativo.....	95
Ayudante Ejecutivo.....	98
Ayudante Especial.....	101
Chofer.....	104
Director/a Centro Cómputos.....	107
Director/a Oficina de Asuntos Laborales y Recursos Humanos .....	111
Director/a Oficina de Asuntos Legales .....	115
Director/a Oficina de Auditoría Interna .....	119
Director/a Oficina Regional.....	123
<del>Director/a Oficina de Sistemas de Información</del>	
Director/a Oficina de Tecnoestructura .....	128
<del>Gerente de Comunicaciones.....</del>	<del>133</del>





## I. INTRODUCCIÓN

### A. CONSIDERACIONES ESTRATÉGICAS

#### Disposiciones Normativas y Reglamentarias

Por disposición de la Ley Núm. 97 de 10 de junio de 2000 la **Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV)** se convirtió en Administrador Individual como un componente del Departamento del Trabajo. Esta legislación se adoptó como una medida para implantar las enmiendas de 1998 a la Ley Federal de Rehabilitación Vocacional que establecen una relación estrecha entre rehabilitación vocacional y las leyes del trabajo por virtud de la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral, conocida como WIA por sus siglas en inglés "Workforce Investment Act". Como resultado de las disposiciones normativas antes expuestas, la Administración de Rehabilitación Vocacional ha venido reenfocando sus procesos y sistemas operacionales y administrativos a fin de asegurar que los programas y servicios de la Agencia satisfagan con agilidad y calidad las necesidades específicas de las personas con impedimentos.

Tanto la Ley Federal de Rehabilitación Vocacional como la Ley de Rehabilitación Vocacional de Puerto Rico son piezas legislativas detalladas y específicas en cuanto a las disposiciones que definen todo lo relacionado al funcionamiento y operación del programa de rehabilitación y los estándares de calidad y excelencia que rigen la prestación de servicios a las personas con impedimentos. El alto grado de especialización de los servicios que presta la agencia, así como las necesidades particulares de la población que sirve la agencia requieren que tanto los requisitos como, las credenciales profesionales sean los criterios que rijan al momento de seleccionar y desarrollar el personal de la Agencia. El puesto clave ("Keybenchmark position") de la Agencia lo constituye la clase (serie) de Consejería en Rehabilitación Vocacional y sus comparables en Evaluación y Ajuste y Apoyo y Modalidades de Empleo.



A estos profesionales se les requiere de acuerdo a las Leyes de Puerto Rico que rigen su colegiación, Maestría en Consejería en Rehabilitación Vocacional y Licencia para ejercer la profesión. De igual forma el gobierno federal establece el criterio de "best qualified" para el reclutamiento y desarrollo de la carrera del personal que se desempeña en puestos de servicio directo al consumidor / cliente con impedimentos. Dado los criterios antes expuestos es necesario señalar que aunque el puesto de Administrador y Subadministrador que se incluyen en el Diagrama Organizativo, como parte de la estructura de la Oficina del Administrador, no forman parte expresa de este Plan de Puestos y Compensación se adopta como premisa que ambos puestos deben cumplir con el requisito de preparación académica, licencia y colegiación del puesto clave de la institución.

Tomando como base las premisas del modelo de prestación de servicios que surge de los requerimientos de las enmiendas de 1998 a la Ley de Rehabilitación Vocacional, la Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV) rediseñó su estructura organizacional. La nueva estructura organizacional fue aprobada por la Oficina de Gerencia y Presupuesto en febrero de 2004.

### **Aspectos Contextuales**

Las premisas de prestación de servicios tanto de las enmiendas a la Ley como de la reorganización dan base al diseño de una estructura ocupacional con un enfoque multidisciplinario para la prestación de servicios cuyo objetivo principal es el aprestamiento de los consumidores / clientes para la colocación en diversas modalidades de empleo. El rediseño del sistema de recursos humanos constituye un componente importante de este esfuerzo por establecer los procesos y prácticas que nos permitirán alcanzar la autonomía administrativa requerida para satisfacer las necesidades de nuestra clientela.



El Plan de Clasificación y Retribución que al presente rige la administración de los recursos humanos de la Agencia ha experimentado un alto grado de obsolescencia dado que:

- ◆ No considera a la ARV como un administrador individual;
- ◆ No refleja la realidad operacional y administrativa de la ARV;
- ◆ La fecha de vigencia es de 1996;
- ◆ Es un Plan que responde a las realidades del Departamento de la Familia.

El gran reto de la gerencia de recursos humanos en este siglo XXI 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 es vertical, sino 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.
- ✍ Como parte de un equipo de trabajo, también el supervisor debe poder ser evaluado por el grupo que dirige.
- ✍ 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, no 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 de la **Administración de Rehabilitación Vocacional**, utilizamos el modelo de competencias. Los modelos de competencias como herramienta para darle cohesión a las estrategias de Recursos Humanos 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 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 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.

El dominio de las competencias, 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 recompensar los "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, los sistemas de paga variable se integrarán 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 próximamente como una herramienta para promover la prestación de servicios de calidad a los consumidores.



## **B. CONSIDERACIONES NORMATIVAS**

### **A. Ley de Personal del Servicio Público y sus Reglamentos**

La Ley Núm. 5 de 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público, según enmendada, y sus reglamentos establecen los postulados filosóficos y la estructura que regirá los sistemas de administración de recursos humanos del servicio público. La Ley establece que en el caso de los administradores individuales según definidos por la propia Ley, las agencias deberán establecer y mantener planes de clasificación que sirvan de base para las diversas acciones de personal tomando en consideración los factores delineados en la propia ley.

Los Planes de Clasificación y Retribución se diseñarán por separado a base de las (2) categorías de servicio establecidas en la Ley de Personal del Servicio Público. Habrá dos servicios: carrera y confianza, por consiguiente, los empleados serán de carrera o de confianza.

#### ***Servicio de Carrera***

El servicio de carrera comprenderá los trabajos no diestros, semi – diestros y diestros, así como las funciones profesionales, técnicas y administrativas hasta el nivel más alto en que sean separables de la función normativa. Los trabajos y funciones comprendidas en el servicio de carrera estarán mayormente subordinados a pautas de política pública y normas programáticas que se formulan y prescriben en el servicio de carrera.

Los empleados de carrera podrán tener discreción delegada para establecer sistemas y métodos operacionales, pero sólo la tendrán



ocasionalmente y por delegación expresa para formular, modifica o anular pautas o normas sobre el contenido o la aplicación de programas. Como cuestión incidental a sus funciones ordinarias, podrán tener facultad para hacer recomendaciones sobre pautas y normas, pero no será función primaria de sus puestos. El desempeño eficiente de funciones comprendidas en el servicio de carrera no ha de requerir que los empleados sustenten determinadas ideas o posiciones filosóficas ni que guarden relaciones especiales de confianza personal con sus superiores.

El servicio de carrera ha de dar la continuidad conveniente y necesaria a la administración pública, no emepece los cambios de dirección política.

De acuerdo a la Ley Núm. 5, los empleados de carrera son aquellos que han ingresado al sistema después de pasar por el procedimiento establecido en la Sección 4.3, o después de reunir las condiciones establecidas en la Sección 5.11 Inciso 7 de esta Ley.

### ***Servicio de Confianza***

El servicio de confianza comprenderá los siguientes tipos de funciones:

- ***Formulación e implantación de política pública*** - esta función incluirá la responsabilidad, directa o delegada, por la adopción de pautas o normas sobre contenido de programas, criterios de elegibilidad, funcionamiento agencial, relaciones extra – agenciales y otros aspectos esenciales de la dirección de programas o agencias, también incluirá la participación, en medida sustancial, y en forma efectiva, en la formulación; modificación o interpretación de dichas funciones en la administración o en el asesoramiento directo al jefe de



la agencia, mediante las cuales el empleado puede influir efectivamente en la política pública.

- **Servicios directos al jefe de la agencia** - que requieren confianza personal en alto grado. El elemento de confianza personal en este tipo de servicio es insustituible. La naturaleza del trabajo corresponde esencialmente al Servicio de Carrera, pero el factor de confianza es predominante. El trabajo puede incluir servicios secretariales, mantenimiento de archivos confidenciales, conducción de automóviles y otras tareas similares. En el desempeño eficiente de tales servicios está siempre presente el elemento de confidencialidad y seguridad en relación con personas, programas o funciones públicas.

Por su parte, la Sección 4.2 de la Ley de Personal del Servicio Público establece que es responsabilidad de cada administrador individual el establecer y mantener una estructura racional de funciones que sirva de base para las diferentes acciones de personal. La clasificación de puestos fundamentada en criterios de uniformidad es la base del trato igual y justo que entraña el principio de mérito para los servidores públicos.

Los planes de clasificación reflejarán la situación de todos los puestos constituyendo así un inventario de los puestos de la agencia.

Para lograr que el plan resulte en un verdadero instrumento de trabajo adecuado y efectivo en la administración de personal se mantendrá al día mediante el registro y actualización de los cambios que ocurran.



## B. Ley de Retribución Uniforme y su Reglamento

Por su parte la Ley Núm. 89 de 12 de junio de 1979, según enmendada, y su Reglamento establecen las disposiciones legales y reglamentarias que regirán los aspectos relacionados con la retribución de los empleados en el Servicio Público, así como el alcance y las normas a seguir para administrar un sistema retributivo basado en la equidad y la justicia como principio rector.

El Reglamento de Retribución uniforme establece que:

Con el propósito de lograr y mantener la equidad retributiva en las agencias bajo el Sistema de Personal, al fijarse las escalas de sueldos deberá tomarse en consideración, entre otros factores,

- los niveles de responsabilidad y dificultad que envuelven los puestos;
- el grado de discreción que se requiere en el descargo de los deberes y responsabilidades;
- los requisitos mínimos para el descargo en forma satisfactoria de los deberes y responsabilidades;
- el grado de dificultad en el reclutamiento de empleados idóneos;
- las oportunidades de ascenso;
- las condiciones de trabajo;
- los sueldos que se pagan en el mercado de trabajo; el costo de la vida; y las posibilidades fiscales. En el caso del servicio de confianza se considerarán los requisitos imprescindibles según lo determine la Autoridad Nominadora.

Además, señala que conforme la disponibilidad de recursos fiscales, las estructuras de sueldo deben ser lo suficientemente competitivas de



manera que permitan reclutar y retener personal capacitado, deben proveer para el justo reconocimiento de la eficiencia y productividad individual de los empleados; y de igual modo deberán estar estructuradas de forma tal que provean oportunidades de progreso en el servicio público.

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

La Ley Núm. 45 se adopta para conceder el derecho a organizarse en sindicatos y a negociar colectivamente a los empleados del sector público en la agencia del gobierno central 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 esta Ley. 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.

Esta Ley también está predicada en el principio de mérito de modo que el sistema de relaciones obrero patronales que se establezca responda a nuestra decisión de no discriminar por razón de raza, color, sexo,



nacimiento, origen o condición social, ideas religiosas, ideas políticas, edad, condición de veterano, ni condición física o mental alguna.

#### **D. Ley de Americanos con Impedimentos (ADA)**

El diseño de los Planes de Puestos en el servicio público tiene que tomar en consideración además, las disposiciones de las leyes antidiscrimen. La Ley de Americanos con Impedimentos de 1990 ("Americans with Disabilities Act") conocida como "ADA", tiene el propósito evitar el discrimen en el empleo por razones de impedimento. Esta legislación 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 trabajan aunque deseaban hacerlo. También se encontró que a dichas personas se les negaba la oportunidad de estudiar, de tener acceso a los edificios públicos y la transportación colectiva, de 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 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 esta Ley 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 necesaria una comprensión general de los conceptos que utiliza dicha Ley 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 substancialmente una o mas 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, récord criminal).



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 substancialmente limitado** - un impedimento sólo es una incapacidad bajo ADA si limita 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. 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 otros desordenes sexuales y del comportamiento no están incluidos.



Los que tienen un historial o tuvieron una condición que limitaba substancialmente una o mas 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).

Los que son percibidos por otros como substancialmente 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 como si lo estuvieran. Incluye a las siguientes personas:

1. Los que tienen impedimentos que no los limita substancialmente, 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, la ARV 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 cualificaciones relativas de las personas con impedimento, éstas tienen que ser comparadas presumiendo que todos los acomodos razonables han sido provistos.

**Pasos básicos para determinar si la persona está cualificada para el puesto bajo ADA:**

1. Determinar si éstas reúne los requisitos pre-establecidos como necesarios para el puesto, tales como preparación académica, experiencia de trabajo, adiestramientos, destrezas, licencias, certificados, y otros relacionados con el empleo y que sean consistentes con las necesidades de la ARV.

La Ley ADA no prohíbe que se establezcan normas de cualificación relacionadas con el empleo incluyendo requisitos de preparación, experiencia, destrezas físicas y mentales, uso de juicio y discreción, habilidad para trabajar bajo presión o para establecer relaciones interpersonales, etc., que se consideren necesarias para el desempeño adecuado del puesto y para proteger la salud y seguridad en el empleo. Al establecer dichos requisitos no se tienen que considerar los acomodos



razonables que serían necesarios para ubicar a un impedido. Esta acción tiene que tomarse cuando una persona con impedimentos solicita el acomodo.

Los requisitos de ADA están diseñados para impedir que se excluya a personas con impedimento de competir para empleos que ellos pueden desempeñar. Los mismos aplican a todas las normas y procedimientos de Reclutamiento y Selección, incluyendo los requisitos de preparación y experiencia, requisitos físicos y mentales, de seguridad, exámenes escritos, entrevistas de selección y sistemas de calificación. Existen dos tipos de requisitos físicos y mentales:

- a) Los que excluyen a una clase completa de personas con impedimentos (Ej. los que padecen de epilepsia) - Por lo general este tipo de requisito no se sostendrá.

ADA requiere que se realice una evaluación individual de las habilidades actuales de la persona para desempeñar el trabajo en forma segura y eficiente. Se puede establecer como requisito que la persona no constituya una amenaza directa a su propia salud o seguridad o a la de otros, si dicho requisito se aplica a todos los candidatos de un empleo en particular. Para establecer que existe dicha amenaza directa se requiere lo siguiente:

1. ***Evaluar el riesgo significativo de daño sustancial*** - Tiene que existir una probabilidad alta de daño sustancial si se emplea a la persona. No basta con un pequeño aumento en los riesgos. La evaluación del riesgo no puede someterse con meras especulaciones no relacionadas con la persona en particular.
2. ***Identificar el riesgo específico*** - La ARV tiene que identificar los aspectos de la incapacidad del individuo que constituiría un riesgo directo considerando la duración del riesgo, la naturaleza y



severidad del daño potencial, la probabilidad de que el daño potencial ocurra y la inminencia del daño potencial. Si el riesgo percibido a la salud o la seguridad proviene de la conducta de una persona con una incapacidad mental o emocional, se debe identificar el comportamiento específico que constituiría la amenaza directa.

3. ***El riesgo debe ser actual, no especulativo o remoto*** - No puede basarse en especulaciones de riesgos futuros, tales como que se ausentará más del trabajo, que aumentará el costo de los seguros u otros similares.
4. ***Evaluar el riesgo a base de la evidencia médica objetiva u otra evidencia relacionada con el individuo en particular*** - La evaluación tiene que estar basada en evidencia objetiva de los hechos relacionados con la habilidad actual de la persona particular para desempeñar en forma segura las funciones del puesto. La evidencia puede incluir la aportación de la persona con impedimento, la experiencia de la persona en empleos previos, documentación de médicos, psicólogos, consejeros en rehabilitación, terapeutas físicos u ocupacionales y otras personas con experiencia en la incapacidad particular o con conocimiento directo de la persona con impedimento. En el caso de conducta psicológica, la evidencia de los hechos relacionados con dicha conducta puede ser evidencia de amenaza directa (ej. conducta violenta, agresiva, destructiva o amenazante). Cualquier determinación debe estar basada en evidencia médica actualizada y en hechos objetivos sobre riesgos específicos de una persona en particular.
5. ***Si existe riesgo significativo se debe considerar el acomodo razonable*** - Aun si concurren los requisitos para determinar que



emplear a una persona es un riesgo sustancial a su salud y seguridad o la de otros, la ARV tiene que evaluar si dicho riesgo puede ser eliminado o substancialmente reducido mediante acomodo razonable.

- b) Los que miden una habilidad mental o física requerida para desempeñar el trabajo (ej. levantar objetos pesados) - Ciertos tipos de empleo pueden requerir algunas habilidades físicas o mentales. La ARV tiene que poder probar que el requisito está relacionado con el empleo y es consistente con las necesidades de la organización.

Para estar relacionado con el empleo, el requisito tiene que ser un criterio o cualificación legítima para el empleo específico para el cual se utiliza. No es suficiente que mida las cualificaciones para una clase general de empleos (ej. requerir habilidad para tomar taquigrafía para todos los puestos de secretaria no podría ser requisito para el puesto de una secretaria que lo que hace es transcribir mensajes dictados.) No se requiere que los criterios de selección se establezcan únicamente para las funciones esenciales de los puestos. Los requisitos mínimos pueden medir todas las funciones de un puesto y se puede continuar reclutando a personas que puedan desempeñar todas las funciones. Cuando la incapacidad de una persona impida el desempeño de una función marginal, ADA requiere que el patrono evalúe sus cualificaciones únicamente a base de su habilidad para desempeñar las funciones esenciales del puesto, con o sin acomodo.

Bajo ADA si un criterio de selección excluye a personas con impedimentos y no se relaciona con las funciones esenciales del puesto, aunque esté relacionado con el empleo, no se justifica por necesidades de la organización, agencia o municipio en particular. En su manual, la



Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEOC) señala que la determinación de si existe una necesidad del negocio es similar a la misma determinación bajo el Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964, excepto que bajo ADA no es necesaria prueba estadística del impacto en un grupo de ciudadanos. Basta que el requisito afecte a una sola persona con impedimento.

El Título antes mencionado prohíbe el discrimen en el empleo por razón de raza, color, religión, sexo u origen nacional. Dentro del marco del requisito de necesidad del negocio establecido bajo dicho Título, se han impugnado requisitos de educación, habilidades, experiencia previa, licencias o certificación, y de estatura y peso, con resultados diversos.

Reiteramos que para determinar que un requisito promueve la operación eficiente en la Agencia, lo que se necesita es que exista relación manifiesta entre el mismo y el desempeño del puesto en particular. Además, la práctica debe efectivamente alcanzar el propósito de la unidad, división o programa en el que se ofrecen los servicios. Aún si el requisito cumple con los criterios de relación con el empleo y necesidades de la ARV, es posible que no se pueda utilizar para excluir a una persona con impedimentos si ésta puede satisfacer el mismo con un acomodo razonable, que no sea oneroso a la ARV.

2. Determinar si la persona puede realizar las funciones esenciales del puesto, con o sin acomodo razonable.

Al limitar las funciones, que la persona con impedimentos debe poder desempeñar a las esenciales del puesto, el Congreso intentó restringir el examen a las tareas fundamentales, excluyendo los deberes incidentales o marginales. El examen de este factor conlleva dos pasos: (1) identificar



las funciones esenciales de los puestos y (2) determinar si la persona con impedimentos puede realizar las mismas, con o sin acomodo razonable.

La ADA no limita la facultad de los patronos para establecer o cambiar el contenido, naturaleza o funciones de los puestos. Sin embargo, al evaluar las cualificaciones de una persona con impedimentos, ello debe hacerse en relación con las funciones esenciales del puesto.

◆ **Funciones Esenciales de los Puestos: Factores Relevantes**

- 1) Si la misma no puede considerarse como esencial (ej. si en la realidad operacional práctica, se les requiere a los empleados en el puesto que realicen dicha función - si la descripción del puesto o la convocatoria a examen expresa una función que en la práctica no se realiza o se realizaría en muy raras ocasiones.
  - a) Es bueno señalar que si la función no es esencial, el requisito mínimo para desempeñar esa función tampoco lo es. Así, no se le puede requerir conocimientos de taquigrafía a una secretaria que va a transcribir de un dictáfono. A ésta última se le podría requerir la habilidad para oír, con o sin acomodo razonable. Si la secretaria va a utilizar una computadora con procesamiento de palabras se le puede requerir experiencia o adiestramiento en esa materia, pero no si lo que va a utilizar es una maquinilla tradicional.



- 2) Si remover dicha función alteraría fundamentalmente el puesto - Existen varias razones para considerar una función como esencial:
  - a) Si el puesto existe para desempeñar dicha labor - Cuando la razón por la cual se crea un puesto es para que se realice una función, la misma se considera como función esencial (ej. si el puesto de supervisor se crea para proveer supervisión en un turno nocturno, la habilidad para trabajar de noche se considera esencial al puesto).
  - b) Si el número de otros empleados disponibles para realizar o distribuir dicha labor es limitado - Esto puede ocurrir porque existan pocos empleados o porque el volumen de trabajo es alto y requiere que todos los empleados realicen diversas funciones.
  - c) La función es altamente especializada y la persona es reclutada por su pericia o habilidad para desempeñarla.

◆ ***Evidencia sobre Funciones Esenciales***

- 1) El juicio del patrono sobre cuáles son las funciones esenciales - ADA no tiene como fin el de obligar a los patronos a alterar sus requisitos de productividad, calidad o cantidad de trabajo que un empleado debe efectuar. Por ejemplo, si la Agencia requiere que sus secretarias tomen o transcriban dictado a razón de setenta y cinco palabras por minuto, no tiene que explicar la razón por la cual considera inadecuado a quien tome sesenta y cinco palabras, siempre que demuestre que efectivamente lo requiere y que no estableció el mismo con intención discriminatoria.



- 2) La cantidad de tiempo que se dedica a realizar la función - Si un empleado dedica la mayor parte de su tiempo de trabajo a una función en particular, ello es evidencia de que esa función es esencial.
- 3) Las consecuencias de no requerir que el incumbente del puesto realice una función - En ocasiones una función que se realiza poco frecuentemente puede ser esencial, por las consecuencias serias que tendría el no realizarla (ej. Oficinista - atender el teléfono si no hay nadie más que lo atienda)
- 4) La experiencia de trabajo de personas que han ocupado el puesto en el pasado o que desempeñan funciones similares en el presente - Los deberes actuales de los puestos y sus funciones esenciales pueden ser determinados a través de la experiencia de las personas que ocuparon el puesto o que ocupan puestos similares.
- 5) Otros factores relevantes - La naturaleza de las operaciones de trabajo y la estructura organizativa del patrono pueden ser relevantes en la determinación de si una función es esencial (ej. si los empleados tienen que realizar diferentes funciones en distintos momentos sobre bases rotativas, todas las funciones podrían ser esenciales).
- 6) Las descripciones escritas de los puestos preparadas con anterioridad a la emisión de la convocatoria o de entrevistar a los candidatos - ADA no requiere que los patronos preparen o mantengan descripciones escritas de los empleos o puestos, pero si las mismas existen y fueron preparadas con anterioridad al anuncio y entrevistas se consideran como evidencia de las funciones esenciales.



Aunque no se requiere que las descripciones se limiten a las funciones esenciales, o que se identifiquen las mismas, si la Agencia desea utilizarlas como evidencia, se deben identificar las funciones esenciales y revisarlas periódicamente para asegurar que reflejen los deberes actuales de los puestos. Se considera que las descripciones que tienen varios años no son exactas. Si la descripción del puesto no refleja la realidad operacional del trabajo que se realiza, o si la función descrita como esencial se realiza poco frecuentemente, la realidad será más relevante en la determinación de las funciones esenciales.

◆ **Análisis de los Puestos**

ADA no requiere que se efectúe un proceso formal para recopilar y analizar la información sobre un puesto u ocupación específica. Sin embargo, algunos de los análisis de puestos que se acostumbra utilizar no son suficientes para identificar las funciones esenciales de un puesto en particular, o si una persona con impedimentos puede realizar dichas funciones utilizando otros conocimientos, destrezas o habilidades que no sean las señaladas en dichos análisis. Ese es el caso de las especificaciones de clases que se preparan en armonía con la Ley del Servicio Público de Personal de Puerto Rico.

Los Perfiles de Competencias del PPC han sido preparados correlacionando el formato requerido por la Ley de Personal del 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. Esta descripción de deberes debe contener los detalles de las condiciones de las funciones del puesto, así como las habilidades y destrezas, particulares del candidato y/o incumbente del puesto.

De acuerdo a las normativas vigentes al identificar las funciones esenciales se deben utilizar los siguientes criterios en relación con cada función:

- frecuencia con que se realiza dicha función;
- tiempo que se dedica a la tarea;
- consecuencias de no efectuar la función;
- ambiente de trabajo (ej. calor poco usual, frío, humedad, polvo, ruidos, sustancias tóxicas o factores de tensión);
- condiciones de trabajo (ej. estar parado; mover equipo pesado, trabajar solo, tener contacto con otros, supervisión limitada, peligros potenciales, turnos de trabajo, esfuerzo físico requerido);
- demandas físicas, psicológicas, intelectuales o cognoscitivas que se requieren para desempeñar la tarea;
- forma en que se realiza el trabajo - No se debe concluir que la habilidad para desempeñar el trabajo de esa manera es esencial a menos que no exista otra forma de desempeñar la tarea sin causar una carga onerosa a la ARV. Una función



puede ser esencial sin que el procedimiento que se afecta para llevarla a cabo lo sea.

Las descripciones pueden incluir otras funciones no esenciales que se deben desempeñar, identificadas como "otras tareas". Bajo las mismas, se incluirán aquellas funciones que pueden ser reasignadas para permitir un acomodo razonable de personas con impedimentos.

Los Perfiles de Competencias para 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:

### ***Descripción de las Demandas Físicas y Factores Ambientales Conforme a la Ley ADA***

#### **A. Demandas Físicas**

El análisis de las demandas físicas es una forma sistemática de describir las actividades físicas que requieren ciertos tipos de trabajos. Se refiere sólo a las demandas físicas del empleo y no a las capacidades físicas del



trabajador. Las demandas físicas de un trabajo se pueden identificar utilizando veinte factores relativos al grado de fortaleza, posiciones que hay que asumir o agudeza de ciertos sentidos, necesarios para la ejecución de la labor.

## I. FORTALEZA

Este factor es expresado en uno de los siguientes términos: Sedentario, Liviano, Mediano, Pesado y Muy Pesado. Para poder determinar la fortaleza requerida por un colaborador, hay que hacer una evaluación del involucramiento del trabajador en las siguientes actividades:

### Posición

- Parado:* si permanece en pie en posición erguida en un puesto de trabajo sin moverse de sitio.
- Caminando:* moviéndose a pie de un sitio a otro.
- Sentado:* permanece sentado todo el tiempo.

### Peso y Fuerza

- Levantar:* levantar o bajar un objeto de un nivel a otro, empujar hacia arriba.
- Cargar:* transportar un objeto cargándolo con las manos, los brazos o sobre los hombros.
- Empujar:* ejercer una fuerza sobre un objeto de tal forma que el objeto se aleje del origen de la fuerza. Esto incluye manotadas, puñetazos, pateaduras o pisaduras.
- Halar:* ejercer una fuerza sobre un objeto de tal forma que el mismo se mueva hacia el punto de origen de la fuerza. Incluye tirar o arrojar con impulso.



### **Controles - Mano-Brazo y Pie-Pierna**

Los controles incluyen el uso de uno o ambos brazos o manos, o uno o ambos pies o piernas para mover los controles de alguna maquinaria o equipo. En este subtema, el analista debe considerar si el trabajador utiliza las extremidades del lado derecho del cuerpo, del lado izquierdo o ambos lados. También es importante distinguir entre el uso de las extremidades superiores (manos y brazos) y las extremidades inferiores (pies y piernas).

### **Trabajo Sedentario**

Se considera el trabajo como sedentario si el mismo requiere ejercer fuerzas de diez (10) libras o menos o pesos tan insignificantes que se pueden pasar por alto. El trabajo debe realizarse sentado la mayor parte del tiempo, pero puede incluir caminar ocasionalmente o permanecer de pie por períodos breves de tiempo. En adición a esto, el trabajo debe cumplir con los otros criterios que se utilizan para catalogarlo como sedentario.

### **Trabajo Liviano**

Para que el trabajo se considere liviano, el mismo puede incluir ejercer fuerzas de hasta 20 libras ocasionalmente, de hasta diez (10) libras frecuentemente o de pesos inferiores a las diez (10) libras constantemente. Las demandas físicas del trabajo liviano son mayores que las del trabajo sedentario. Aunque los pesos levantados sean de menos de diez (10) libras, el trabajo puede considerarse liviano si el mismo:

1. requiere estar de pie o caminar frecuentemente.
2. se realiza sentado, pero requiere utilizar alguna extremidad para halar o empujar los controles de alguna máquina.



3. requiere mantener un ritmo acelerado de trabajo halando o empujando materiales, aunque el peso de éstos sea mínimo. (La tensión constante que crea mantener un ritmo acelerado de trabajo para mantener un alto nivel de producción, especialmente en el área industrial, produce enormes demandas físicas de los colaboradores, aunque éstos no tengan que hacer fuerzas considerables).

### **Trabajo Mediano**

Requiere ejercer fuerzas de 20 a 50 libras ocasionalmente, de diez (10) a 25 libras frecuentemente o de fuerzas, que aunque mínimas, puedan considerarse dignas de mencionarse hasta fuerzas de diez (10) libras hechas constantemente. Las demandas físicas en los trabajos medianos son mayores que las demandas físicas de los trabajos livianos.

### **Trabajo Pesado**

Requiere ejercer fuerzas de 20 a 100 libras ocasionalmente, de 25 a 50 libras frecuentemente o en exceso de 30 libras constantemente para mover objetos. Las demandas físicas del trabajo muy pesado superan a las del trabajo pesado.

## **II. SUBIDAS**

Subir o bajar escaleras portátiles, escaleras fijas, andamios, rampas, postes o cualquier otro objeto similar utilizando pies, piernas o manos y brazos. Se enfatiza la agilidad corporal. Las demandas físicas se establecen a base de la labor que se realizará y no a las características físicas del trabajador. Hay que considerar el alto, lo empinado, la duración y el tipo de estructura que será escalada.



### III. BALANCE

Mantener el equilibrio corporal para evitar caerse mientras se camina, se está de pie, se agacha o corre en superficies resbalosas, estrechas o que se mueven erráticamente o mantener equilibrio mientras se realizan hazañas gimnásticas. Las demandas físicas se establecen a base de las superficies o actividades que serán realizadas para efectuar la labor.

### IV. INCLINACIÓN

Encorvar el cuerpo hacia abajo y hacia el frente doblando la espina dorsal desde la cintura. Se requiere el uso de las extremidades inferiores y músculos de la espalda. Las demandas físicas de estas tareas están relacionadas con la duración de la inclinación.

### V. ARRODILLARSE

Doblar las piernas a nivel de las rodillas. El tiempo en que sea necesario permanecer en esta posición determina el grado de demanda física de estas tareas.

### VI. AGACHARSE

Doblar el cuerpo hacia abajo y hacia el frente doblando las rodillas y la columna vertebral. La demanda física de esta tarea depende del tiempo en que sea necesario permanecer en esta posición.

### VII. GATEAR

Moviéndose en manos y rodillas o manos y pies. La demanda física de este movimiento se mide en términos de la distancia recorrida y el tiempo que tome hacer el recorrido.



### VIII. ALCANCE

Extender las manos y brazos en cualquier dirección para alcanzar algo.

### IX. MANEJO

Agarrar, sujetar, abrir, cerrar o ejecutar cualquier otra acción con las manos. Los dedos se usan solamente como complemento a la acción manual, como cuando se enciende un conmutador o se manejan los cambios de un carro.

### X. USO DE LOS DEDOS

Recoger con los dedos, pellizcar o cualquier tarea en que se utilicen mayormente los dedos y no la mano en su totalidad. Ejemplo: al escribir maquinilla, separar piezas pequeñas, etc.

### XI. PALPAR

Determinar el tamaño, forma, temperatura o textura de algo palpando, tocando con la piel, muy especialmente con la punta de los dedos.

### XII. EXPRESIÓN ORAL

Expresar o intercambiar ideas mediante la palabra hablada. Impartir información oral a los clientes o al público. Transmitir instrucciones detalladas, precisas, claras, rápidas y en voz alta a otros trabajadores.

### XIII. ESCUCHAR

Capacidad para percibir la naturaleza de los sonidos mediante el sentido auditivo.



#### **XIV. SENTIDOS DEL GUSTO Y DEL OLFATO**

Utilizar las papilas gustativas y el olfato para percibir sabores y olores y poder distinguir con un alto grado de certeza las diferencias y similitudes en la intensidad y calidad de sabores y olores. Poder reconocer determinados olores y sabores.

#### **XV. AGUDEZA VISUAL CERCANA**

Agudeza visual a 20 pulgadas o menos

#### **XVI. AGUDEZA VISUAL A DISTANCIA**

Claridad visual a 20 pies o más.

#### **XVII. PERCEPCIÓN DE PROFUNDIDAD**

Visión tridimensional. Habilidad para percibir distancias y relación de espacio para poder determinar la posición exacta y la apariencia real de los objetos.

#### **XVIII. ENFOQUE**

Ajuste del lente del ojo para enfocar correctamente. Esto es necesario para tareas de precisión a diferentes distancias.

#### **XIX. VISIÓN DE LOS COLORES**

Habilidad para identificar y distinguir colores.

#### **XX. CAMPO DE VISIÓN**

Habilidad para ver objetos a la derecha o izquierda, arriba o abajo mientras se mantiene la vista fija en un punto.



## FACTORES AMBIENTALES

### Definiciones y Ejemplos

- I. *Exposición al clima*  
Exposición a condiciones atmosféricas externas.
- II. *Frío Externo*  
Exposición a temperaturas frías no relacionadas con el clima.
- III. *Calor Externo*  
Exposición a temperaturas altas no relacionadas al clima.
- IV. *Agua y Humedad*  
Contacto con agua u otros líquidos o exposición a condiciones de humedad no relacionadas con el clima.
- V. *Nivel de intensidad del Sonido*  
El nivel de intensidad del sonido al que el trabajador está expuesto en el trabajo se expresa en cinco niveles. Hay que considerar todos los aspectos dentro de un nivel para entender con profundidad la naturaleza de cada nivel.

<b>Código</b>	<b>Nivel</b>	<b>Ejemplos Ilustrativos de Tipos de Trabajo</b>
1	Muy callado	Cámara aislada para pruebas de audición, buceo en las profundidades del mar, veredas de un bosque.
2	Callado	Biblioteca, muchas oficinas privadas, recepción de una funeraria, museo de arte, campo de golf.
3	Moderado	Oficina de negocios donde se usan maquinillas, tienda por departamentos, colmado, luces de tráfico, restaurantes de comidas rápidas en horas que no sean de mucho movimiento.
4	Alto	Departamento de manufactura de latas, equipo pesado para remover tierra, tráfico pesado.
5	Muy Alto	Conciertos de rock, trabajo de martilleo, áreas de pruebas de cohetes espaciales durante práctica de lanzamiento.



- VI. *Vibración*  
Exposición a temblor o sacudimiento de objetos o superficies.
  
- VII. *Condiciones Atmosféricas*  
Exposición a condiciones como humo, olores nocivos, polvo, neblina, gases y poca ventilación que afecten el sistema respiratorio, ojos o la piel.
  
- VIII. *Proximidad al Movimiento de Partes Mecánicas*  
Exposición a posibles daños corporales debido al movimiento de partes mecánicas de equipos, herramientas o maquinaria.
  
- IX. *Exposición a Choques Eléctricos "Electrical Shock"*  
Posibles daños corporales causados por choques eléctricos ("electrical shock").
  
- X. *Trabajo en Alturas*  
Exposición a posibles daños corporales causados por caídas.
  
- XI. *Exposición a Radiación*  
Exposición a posibles daños corporales causados por radiación.
  
- XII. *Labores con Explosivos*  
Exposición a posibles daños corporales causados por explosivos.



**XIII. Exposición a Tóxicos o Químicos Corrosivos**

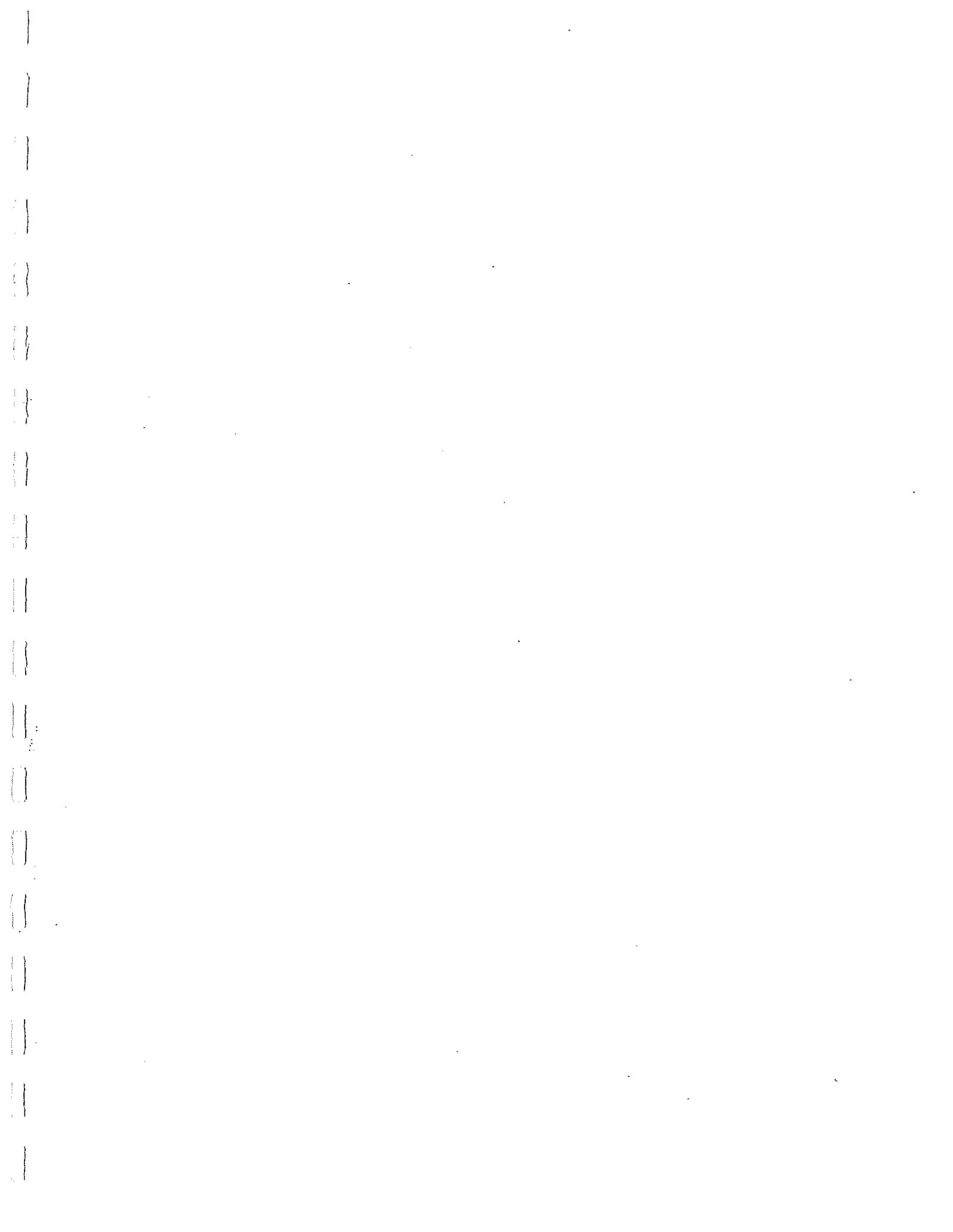
Exposición a posibles daños corporales causados por tóxicos o químicos corrosivos.

**XIV. Otros Factores Ambientales**

Explicar otros factores ambientales que no fueron definidos anteriormente, en factores ambientales.

**DEFINICIONES DE LAS FRECUENCIAS**

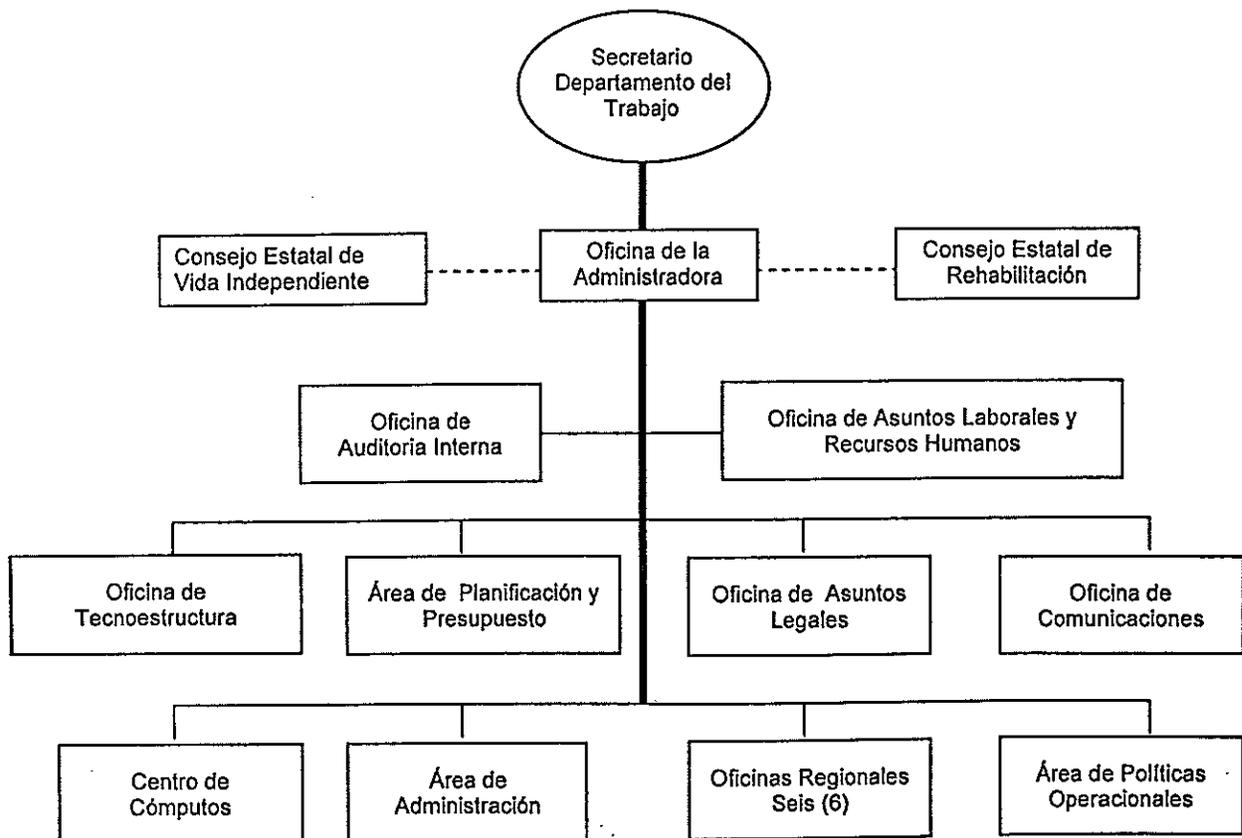
- ◆ *Ocasionalmente:* Significa que la clase requiere esta definición de frecuencia hasta un 33% del tiempo (2.5 horas/día).
- ◆ *Frecuentemente:* Significa que la clase requiere esta definición de frecuencia de un 33% - 66% del tiempo (2.5 - 5.0 horas/día).
- ◆ *Constantemente:* Significa que la clase requiere esta definición de frecuencia tiempo (5.0 o más horas al día).



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

### A. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Nueva Estructura Organizativa que surge como resultado del proceso de reorganización de la Agencia aprobado por la Oficina de Presupuesto y Gerencia el 6 de febrero de 2004, agrupa las actividades operacionales, programáticas y administrativas de acuerdo al diagrama de la organización que se describe a continuación:





Las funciones esenciales para cada área / oficina / división que surgen del proceso de reorganización definen las responsabilidades y funciones de acuerdo a la descripción que sigue:

### PLANIFICACION Y PRESUPUESTO

1. Asesora y ofrece apoyo al (a la) Administrador (a) y a los Directores Regionales para lograr un uso de recursos que responda a las necesidades de los consumidores y a las prioridades programáticas, y sea efectivo, viable y eficiente.
2. Desarrolla análisis estratégico de las estadísticas principales de funcionamiento de la ARV y del entorno reglamentario y presupuestario, así como de las necesidades expresadas por las dependencias de la ARV para elaborar planes estratégicos y planes a corto, mediano y largo plazo que sirvan de base al trabajo de la agencia y a la petición presupuestaria.
3. Evalúa e incluye en el proceso de planificación los requerimientos de mejoras permanentes a las diversas dependencias de la agencia.
4. Evalúa proyectos nuevos que se propongan a la luz de las prioridades establecidas en el plan de trabajo y la misión de la agencia.
5. Asesora al (a la) Administrador (a) y a los Directores Regionales sobre los planes y prioridades.

### POLÍTICAS OPERACIONALES

1. Desarrolla procesos operacionales y administrativos para las Oficinas Regionales, con participación amplia y activa de los usuarios, que sean ágiles, respondan a sus necesidades, hagan un uso óptimo de la tecnología y sean conocidos por los usuarios, para contribuir a que la agencia obtenga buenos resultados en el cumplimiento de su misión.
2. Identifica problemas y situaciones que enfrentan a diario los diversos tipos de funcionarios en el nivel regional para llevar a cabo los procesos con agilidad y efectividad, evaluar las ideas que sugieren para mejorar la situación, y buscar solución a los problemas, con la participación de éstos.
3. Mantiene comunicación continua con los diversos tipos de funcionarios en el nivel regional mediante correo electrónico, teléfono, visitas y reuniones periódicas y otros medios y promover la buena comunicación entre los miembros de cada grupo a través de las regiones.



### **POLÍTICAS OPERACIONALES (CONT...)**

4. Mantiene informados a los diversos tipos de funcionarios en el nivel regional sobre cambios en la reglamentación federal o proyectos en el nivel central que impacten sus labores.
5. Solicita sus ideas y los representa en los equipos de trabajo a nivel central.
6. Asesora a los funcionarios regionales y canaliza y/o atiende con prontitud sus consultas sobre cualquier procedimiento, implantación de nuevos sistemas, disposición de ley, normas administrativas, entre otras, para lograr un funcionamiento uniforme.
7. Participa activamente en todo proyecto de mejoramiento que impacte directamente el trabajo de las regiones.
8. Identifica necesidades de capacitación de los funcionarios de las regiones, ofrece directamente oportunidades de capacitación y promueve el desarrollo de ofrecimientos a través de la Oficina de Capacitación.
9. Promueve entre los funcionarios de las Oficinas Regionales una orientación hacia la satisfacción de los solicitantes/consumidores, patronos y otros clientes, la uniformidad en los procedimientos y el trabajo ágil, efectivo y diligente.
10. Opera el Título VII-Vida Independiente de la Ley de Rehabilitación. Cumple con la reglamentación federal aplicable.

### **ADMINISTRACIÓN**

1. Formula, revisa, asesora y facilita 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.
2. Establece e implanta los procesos administrativos en las áreas de: finanzas, compras, documentos y servicios generales.
3. Desarrolla procesos descentralizados que atiendan las necesidades de las regiones y cumplan con todas las normas prescritas para una sana administración de los recursos fiscales y públicos.
4. Asesora y colabora en la capacitación de funcionarios regionales sobre los procesos administrativos.
5. Promueve las prácticas modernas de administración para lograr operaciones administrativas efectivas y eficientes.



## ASUNTOS LEGALES

1. Ofrece asesoramiento legal al (a la) Administrador (a), los Directores Regionales y las dependencias de la agencia de manera que la ARV pueda cumplir con su misión dentro del marco legal y reglamentario aplicable.
2. Asesora al (a la) Administrador (a) para que todas las decisiones administrativas se efectúen dentro del marco legal y reglamentario aplicable; y emite opiniones sobre consultas que tanto ésta como los demás funcionarios sometan.
3. Asesora al (a la) Administrador (a) sobre el impacto en la agencia de anteproyectos o proyectos de ley; analiza y prepara los escritos correspondientes que representen la posición de la ARV; y prepara anteproyectos que adelanten el cumplimiento de la misión de la agencia.
4. Prepara y revisa contratos de servicios profesionales y otros que le sean solicitados por el (la) Administrador (a) o por los Directores Regionales.
5. Prepara y revisa reglamentos y enmiendas a los mismos, así como órdenes administrativas para la firma del (de la) Administrador (a).
6. Coordina con el Departamento de Justicia la representación legal de empleados y funcionarios de la ARV demandados en su carácter oficial y personal por actuaciones en el desempeño de sus funciones.
7. Atiende los procesos de impugnación de subastas.
8. Realiza investigaciones que le sean encomendadas sobre la conducta de empleados y funcionarios y hace las recomendaciones pertinentes; y recibe e investiga las querellas contra funcionarios.
9. Representa al (a la) Administrador (a) en foros judiciales, administrativos y legislativos.
10. Colabora con todas las unidades de la ARV en proyectos de mejoramiento que requieran asesoramiento legal.



## AUDITORIA INTERNA

1. Verifica 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, evalúa su eficiencia y efectividad conforme la misión y metas de la ARV y ofrece recomendaciones para su mejoramiento.
  2. Asesora al (a la) Administrador (a) y su staff en política fiscal y administrativa para cumplir con los más altos estándares de administración fiscal y operacional y asegura el cumplimiento de las metas de la ARV.
  3. Desarrolla e implanta 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.
  4. Colabora y asiste a los funcionarios de la ARV 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.
- 
1. Redacta informe periódicamente al (a la) Administrador (a) de la ARV sobre las actividades de auditoría interna.
  2. Asiste y redacta informes sobre investigaciones de aparentes actividades fraudulentas dentro de la ARV.
  3. Asesora y da seguimiento a la implantación de las recomendaciones de Auditoría de las agencias federales pertinentes y de la Oficina del Contralor de Puerto Rico.



### **CENTRO DE COMPUTOS**

1. Administra los equipos de comunicación y redes de información computadorizados de modo seguro y diligente para que la ARV pueda usar esta tecnología en el cumplimiento de su misión.
2. Analiza, desarrolla, documenta, implanta y mantiene los sistemas de información de la ARV.
3. Recopila y resguarda los datos de todas las regiones y dependencias y del nivel central y mantiene resguardo externo.
4. Colabora en proyectos de mejoramiento que requieran el uso de los equipos de comunicación y redes de información computadorizados.
5. Colabora en la capacitación del personal en el uso del equipo tecnológico.
6. Establece e implanta un plan sistemático de mantenimiento del equipo tecnológico.
7. Asesora al personal técnico de las regiones para el uso, mantenimiento y reparación básica del equipo.
8. Brinda servicio de reparación básica del equipo tecnológico y coordina y da seguimiento a reparaciones externas.
9. Participa en el desarrollo de especificaciones para la compra de nueva tecnología y en la evaluación de subastas.

### **Recursos Humanos / Asuntos Laborales**

1. Define, identifica, orienta, apoya y retiene los recursos humanos idóneos, en un entorno de apoyo de paz laboral, para promover el ofrecimiento de servicios de excelencia a los consumidores de la ARV.
2. Asesora al (la) Administrador (a) y a los Directores Regionales sobre la administración de los convenios colectivos.
3. Coordina y participa en la negociación del convenio colectivo entre la ARV y el Sindicato, junto al Asesor Laboral Externo de la Administración.
4. Redacta y emite opiniones legales y distribuye las mismas entre los directores, relacionadas a las consultas sometidas por la gerencia en la interpretación del convenio colectivo.
5. Capacita a los Directores de las Oficinas Regionales y al personal supervisor del nivel central y de las regiones sobre las disposiciones del convenio colectivo y los requerimientos para su administración.



### Recursos Humanos // Asuntos Laborales (cont...)

6. Coordina y colabora con los abogados internos de la Oficina de Asuntos Legales de la ARV 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.
7. Coordina y ofrece apoyo a los Comités (con miembros de la Unión/ Gerencia) creados al amparo del Convenio Colectivo y asegura que cumplen con el propósito para el cual fueron creados.
8. Mantiene comunicación continua con los representantes de los sindicatos pertinentes.
9. Investiga situaciones y querellas para lograr cumplimiento con las disposiciones del convenio.
10. Mantiene informes estadísticos al día de la cantidad de querellas y/o casos laborales en cada foro, representante legal y posición de la gerencia.
11. Evalúa la necesidad de puestos a través de la ARV.
12. Mantiene sistemas que permitan atraer, seleccionar y reclutar los mejores recursos humanos, descentralizando en las regiones todos los procesos que sean viables.
13. Mantiene actualizados los planes de clasificación y retribución.
14. Descentraliza los procesos administrativos de transacciones de personal y mantiene actualizado el sistema central de información de transacciones.
15. Desarrolla, implanta y mantiene los sistemas de evaluación de desempeño para los funcionarios.
16. Desarrolla estrategias de reconocimiento y motivación para los funcionarios.
17. Mantiene el archivo central de recursos humanos.
18. Administra el proceso de nóminas.
19. Participa en proyectos especiales que requieran su peritaje e insumo.
20. Asesora, apoya y facilita el cumplimiento en las regiones de la normativa de las funciones descentralizadas relacionadas a la administración de recursos humanos.
21. Diseña y opera un 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, entre otros.
22. Desarrolla e implanta políticas de confidencialidad para los servicios que ofrezca.
23. Opera un programa preventivo que fomente estilos de vida saludables entre los funcionarios y sus familias.



### **Tecnoestructura**

1. Facilita el desarrollo exitoso de proyectos de mejoramiento de procesos de trabajo operacional y administrativo de la ARV.
2. Asesora a todas las unidades sobre oportunidades de mejoramiento de sus procesos de trabajo, incluyendo el despliegue de las facilidades físicas de la ARV y el uso de la tecnología.
3. Define, facilita e implanta los proyectos de mejoramiento que le sean asignados y asesora a las unidades que implanten sus propios proyectos, asegurando que estos se completan a tiempo, con la calidad esperada y los recursos asignados.
4. Provee un programa variado y dinámico, fundamentado en los principios de andragogía, para apoyar los proyectos de mejoramiento y provee oportunidades a los funcionarios de adquirir y actualizar los conocimientos, destrezas y disposiciones requeridas para realizar sus funciones de modo óptimo.

### **COMUNICACIÓN**

1. Implanta un programa efectivo de comunicación interna y externa que contribuya al logro de la misión.
2. Asesora al (a la) Administrador (a) en el desarrollo de la política sobre relaciones con los medios de comunicación.
3. Diseña, coordina e implanta programas de orientación a los solicitantes/ consumidores, en apoyo a la misión de la ARV.
4. Prepara ponencias y comunicados de prensa para divulgación pública.
5. Diseña, coordina e implanta programas sistemáticos de comunicación con los empleados de la ARV.



## **B. DISEÑO Y ESTRUCTURA DEL PLAN DE PUESTOS**

Para cada clase se redactó un Perfil de Competencias (especificación de clases), que incorpora en su diseño las competencias predictoras de éxito que se identificaron durante el proceso de análisis y valoración de los puestos. El Perfil de Competencias (especificación de clase) tiene un título generalmente corto que es descriptivo de la naturaleza y el nivel de complejidad y responsabilidad del trabajo. Dicho título se usa en los asuntos de personal, presupuesto y finanzas. Siguiendo el mismo patrón se prepara, en cada caso, un Perfil de Competencias (especificación de clase) que consiste de una descripción clara y precisa de los aspectos determinantes de las clases del grupo de puestos en cuestión, en términos de: naturaleza y complejidad del trabajo, grado de autoridad y responsabilidad de los ocupantes, conjunto de competencias, tareas típicas, requisitos mínimos de preparación, experiencia, conocimientos, habilidades y destrezas que deben reunir los empleados en la clase.

Cada clase consiste de un puesto o un grupo de puestos cuyos deberes, naturaleza del trabajo, autoridad y responsabilidad, son los suficientemente semejantes que pueden, razonablemente, denominarse con el mismo título, exigirse a sus ocupantes los mismos requisitos mínimos y aplicarse la misma escala de retribución, con equidad, bajo condiciones de trabajo sustancialmente iguales. A cada puesto se le identifica oficialmente bajo el título de la clase que ha sido definida por la especificación de clase. De esta forma, se determina e identifica la naturaleza del trabajo de cada puesto y se reduce en forma lógica, sistemática y en proporción manejable, el cúmulo de información sobre los deberes, responsabilidades y aspectos conductuales de los puestos.

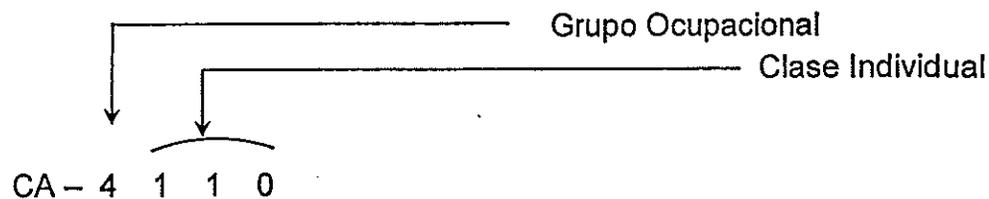
Conforme a las disposiciones de la Ley de Personal el Plan de Puestos diseñado para la Administración de Rehabilitación Vocacional incluye los siguientes elementos básicos:

#### **Esquema Ocupacional**

Las clases se agrupan en un esquema ocupacional o profesional a base de las clases de puestos comprendidas en la misma rama o actividad de trabajo que sean identificadas. Este esquema refleja la relación entre una y otra clase, y entre las diferentes series de clases que estas constituyen dentro de un mismo grupo y entre diferentes grupos y áreas de trabajo representadas.

La Codificación de cada clase es el número que se encuentra en la esquina superior derecha de cada Perfil de Competencia y constituye la clave o identificación de la misma. El número de codificación consta de cuatro dígitos precedidos por las letras CA (Código de Agencia). El primer dígito identifica el Grupo Ocupacional (banda) a que pertenece la clase y los restantes tres dígitos identifican la clase individual.

A continuación ilustramos un ejemplo del sistema de codificación utilizado para identificar las clases contenidas en el Plan.



#### **Lista o Índice Alfabético**

Es una lista alfabética del título oficial de las clases de puestos comprendidas en el Plan de Puestos.

### **Perfiles de Competencias (Especificaciones de Clases)**

Consiste de una descripción clara y precisa del concepto de la clase en cuanto a la naturaleza y complejidad del trabajo, grado de responsabilidad y autoridad de los puestos incluidos en la clase, de varios elementos básicos necesarios para la clasificación correcta de los puestos y de los requisitos mínimos en cuanto a las competencias del puesto (conocimientos, atributos y conductas) que deben poseer los empleados, además de la preparación y experiencia requerida.

Los Perfiles de Competencias son descriptivos de todos los puestos comprendidos en la clase. Nunca son prescriptivos o restrictivos.

#### **FORMATO PERFILES DE COMPETENCIA**

Los Perfiles de Competencias de clases contienen en su formato general los siguientes elementos en el orden indicado:

-  Título oficial de la clase y número de codificación.
-  Naturaleza del trabajo.
-  Competencias
  - ✓ **Conocimientos** – incluye la descripción de los conocimientos técnicos y especializadas de la profesión, ocupación u oficio que deberán poseer los incumbentes de los puestos y candidatos a ocupar los mismos.
  - ✓ **Destrezas y Habilidades** – incluyen la habilidad mental y física, necesaria para desempeñarse en los puestos, la agilidad, pericia manual, condiciones físicas o mentales que deberán poseer los incumbentes de los puestos y candidatos para el desempeño de los mismos.
  - ✓ **Conductas** – se relaciona con los atributos, valores, actitudes y otras características conductuales necesarias para desempeñar con éxito el puesto.



- ☐ Preparación y Experiencia – indica la preparación académica requerida y el tipo de duración de la experiencia de trabajo necesaria.
- ☐ Requisitos Especiales – indica aquellos requisitos indispensables para poder desempeñar oficial y legalmente los puestos, y dónde se obtienen dichos requisitos.
- ☐ Período Probatorio – indica el tiempo requerido para el adiestramiento o prueba práctica a que será sometido el empleado en el puesto.

Las competencias son los conocimientos, destrezas y conductas que deben poseer y demostrar los empleados en el desempeño de sus funciones. El Plan de Puestos agrupa en dos (2) tipos de categorías de competencias básicas, el conjunto de conocimientos y atributos que debe dominar el personal para asegurar la adecuación de sus funciones, a saber:

- ✓ **las profesionales y técnicas** (peritaje) - se relacionan con las destrezas y conocimientos del oficio, la ocupación o la profesión, y
- ✓ **las conductuales / personales** - se relacionan con las habilidades conductuales, con los valores y las actitudes que promueven la excelencia organizativa.

El conglomerado de competencias profesionales y técnicas se determina para cada clase de puesto de acuerdo al peritaje técnico, especializado requerido para el oficio, ocupación o profesión. La matriz que se presenta en la próxima página ilustra las competencias seleccionadas y su interrelación.



**CONDUCTUALES Y PERSONALES**

<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 la discreción.</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><b>PERITAJE 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><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>EMPATÍA</b></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>SENTIDO DE LA URGENCIA</b></p> <p>Agiliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del trabajo.</p> <p><b>CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN</b></p> <p>Identifica las posturas propias y las armoniza con el cliente, intercambiando y alcanzando acuerdos satisfactorios basados en una filosofía ganar- ganar.</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>TOMA DE DECISIONES</b></p> <p>Analiza alternativas de acción y toma las decisiones oportunas que correspondan dentro del ámbito de su 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>USO DE COMPUTADORAS</b></p> <p>Posee dominio del uso de las computadoras y las aplicaciones y programas relevantes a sus funciones.</p> <p><b>AUTODESARROLLO</b></p> <p>Se mantiene actualizado en nuevos procedimientos, técnicas y conocimientos de su área de trabajo.</p> <p><b>SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD</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 e internos con relación a los servicios de su área /unidad de trabajo.</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>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>
--	---



### UTILIDAD DEL SISTEMA

El Plan de Puestos y Compensación diseñado para la ARV refleja la situación de todos los puestos comprendidos en el mismo al presente, constituyendo así un inventario de los puestos que serán autorizados por la OCALARH. Para lograr que el Plan de Puestos y Compensación de la ARV resulte un instrumento de trabajo adecuado y efectivo en la administración de personal, deberá mantenerse al día mediante el registro de los cambios que ocurran, de forma que en todo momento el Plan refleje exactamente los hechos y condiciones reales presentes. Por lo tanto se establecen los mecanismos necesarios para hacer que el mismo sea susceptible a una revisión y modificación continua, de forma que constituya una herramienta de trabajo efectiva. Al mismo tiempo, es un instrumento dinámico y cambiante, por lo cual es necesario que se mantenga a la par con los cambios que ocurran en la ARV para que no pierda su efectividad ni su utilidad.

Entre las ventajas que ofrece un Plan de Puestos basado en Competencias, además de facilitar los procesos de administración de los Recursos Humanos de la Entidad, están las siguientes:

- ✓ Sirve de base para alinear la estrategia y la cultura institucional.
- ✓ Es un instrumento para la solución de los problemas de recursos humanos y diseño organizacional.
- ✓ Sirve de base para diseñar los restantes procesos de Recursos Humanos (reclutamiento y selección; adiestramiento, desarrollo y gerencia de desempeño).
- ✓ Se establecen las escalas de retribución que reflejan y garantizan el principio de igual paga por igual trabajo.



Hay una serie de factores que influyen o afectan el Plan de Puestos, entre ellos se pueden señalar:

- ☐ Delegación de nuevas funciones al organismo gubernamental;
- ☐ la ampliación de servicios existentes;
- ☐ aumento en la complejidad y responsabilidad de los deberes asignados a los puestos;
- ☐ la asignación de tareas de mayor responsabilidad a los empleados;
- ☐ aprobación de nuevas leyes laborales o relacionadas con los servicios de rehabilitación vocacional;
- ☐ otras

En algunas de estas situaciones podría ser necesario crear puestos, eliminar, consolidar o crear nuevas clases.

Los Perfiles de Competencias (especificaciones de clases) son utilizados como el instrumento básico en todos los procesos de la administración de Recursos Humanos:

- ☐ La clasificación y reclasificación de los puestos;
- ☐ La preparación de normas de reclutamiento;
- ☐ La determinación de líneas de ascensos, traslados y descensos;
- ☐ La gerencia del desempeño (evaluación de la ejecución) de los empleados;
- ☐ La determinación de las necesidades de adiestramiento del personal;



- ▣ Las determinaciones básicas relacionadas con los aspectos de retribución, presupuesto y transacciones de personal;
- ▣ Otros usos en la gerencia de Recursos Humanos.

Los Perfiles de Competencias (especificaciones de clases) deben mantenerse al día conforme a los cambios que ocurran en las dependencias y actividades de la ARV, así como en la descripción de los puestos que conducen a la modificación del Plan de Puestos. Estos deben ser registrados inmediatamente después que ocurran o sean determinados.



### **C. DISEÑO Y ESTRUCTURA DEL PLAN DE COMPENSACIÓN**

En lo relativo a la compensación para el esquema ocupacional de puestos adscritos al Servicio de Confianza, el Plan adopta un sistema de bandas. Esta estructura retributiva utiliza escalas más amplias utilizando incrementos porcentuales que reflejan la situación real competitiva que existe al presente en el mercado. El sistema diseñado permite reducir el número de escalas y ofrece mayor flexibilidad en la administración de salarios. El diseño adoptado provee un margen de crecimiento amplio para el personal de la Entidad 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 competencias, su continuo desarrollo y el desempeño del empleado serán los factores determinantes para el crecimiento del empleado en la banda. Esta metodología innovadora de compensación permite implantar con mayor efectividad la nueva estrategia de compensación basada en competencias.

La Nueva Estructura Retributiva consolida múltiples funciones, y niveles en una sola banda (zona). Estos se agrupan en clases distribuidas en cuatro (4) grupos funcionales, a saber:

#### **📁 Ejecutiva**

Este grupo ocupacional es responsable de la implantación de la política pública y el asesoramiento directo al (la) Administrador (a). 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 División / Centro delineados conforme a los planes estratégicos y operacionales de la institución y del logro de los objetivos de su División / Centro. Implantan proyectos mediante la administración, coordinación y dirección de grupos de trabajo y apoyan la toma de decisiones gerenciales.

**Especializada y de Supervisión**

Son responsables por el cumplimiento de funciones profesionales altamente especializadas que conllevan análisis y criterio propio de acuerdo al campo de preparación. Apoyan la planificación, el desarrollo y la implantación de las estrategias de la institución y coordinan o supervisan grupos de trabajo.

**Servicio y Apoyo**

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

La implantación del Nuevo Plan de Puestos y Compensación conlleva un cambio en las prácticas gerenciales tradicionales, ya que delega en los gerentes y supervisores no sólo la evaluación de proceso (formativa) y del desempeño (sumativa) sino que visualiza la gerencia y la supervisión como agentes de cambio y facilitadores de los procesos y del desarrollo del personal.



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.

Para el desarrollo de la estructura salarial para el personal en el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, se determinó establecer varias estructuras salariales (zonas) en las bandas. A cada estructura salarial en el Servicio de Confianza se le definió una estructura básica con un tipo mínimo, ocho (8) tipos intermedios y un tipo máximo. Igualmente se desarrolló una estructura extendida con igual número de tipos que la escala básica. Los tipos intermedios fueron desarrollados utilizando una amplitud horizontal de 4.5 entre tipos.

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 en el servicio de confianza para los puestos representativos de la Agencia son similares a los del mercado. Para este análisis se utilizaron, los puestos de la página siguiente como "benchmark":



Abogado	Director de Presupuesto
Adiestrador de Empleo	Director de Recursos Humanos
Administrador de Sistemas Oficinas	Director de Sistemas de Información
Agente Comprador	Enfermero
Analista de Recursos Humanos	Estadístico
Audiólogo	Evaluador Vocacional
Auditor	Médico
Consejero en Rehabilitación Vocacional	Patólogo del Habla
Contador	Programador de Sistemas de Información
Director División Legal	Sicólogo
Director de División Administrativa	Supervisor de Rehabilitación Vocacional
Director de División Programática	Técnico de Presupuesto
Director de Evaluación Programática	Terepista Físico
Director de Finanzas	Terapista Ocupacional
Director de Planificación	Trabajador Social

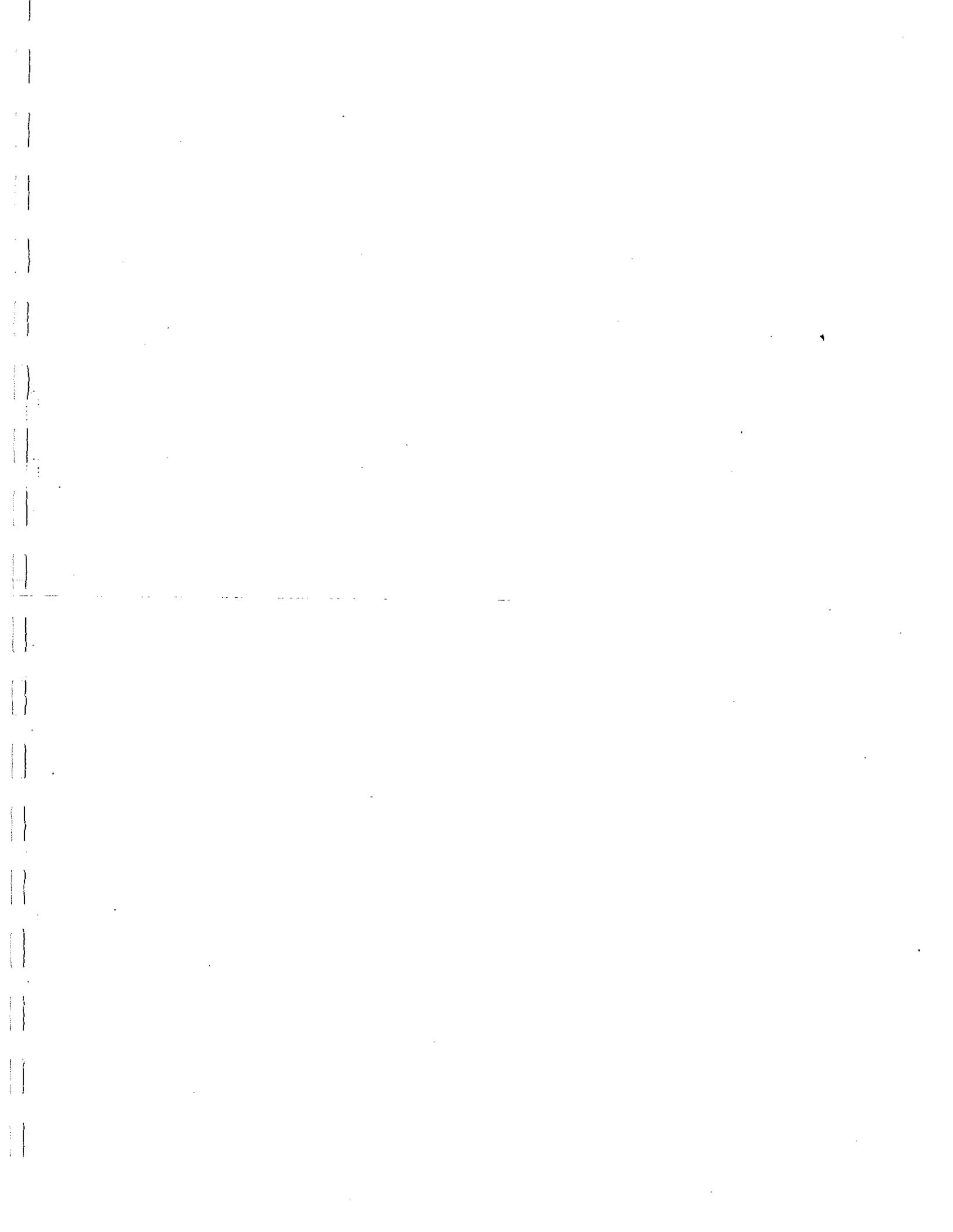
Al asignar las clases a las diferentes zonas dentro de las bandas se consideró la naturaleza y complejidad de las funciones y los requisitos de las clases según se establece en el Plan de Puestos.

Cada empleado devengará una compensación que concuerde con uno de los tipos (mínimo, intermedio, máximo) de 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 la ARV de desarrollar una estructura de compensación que le permita reclutar y retener el personal mas 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 traslapo en las bandas y sus zonas, dentro del marco de la realidad salarial de P.R.
5. La capacidad económica de la ARV para atender el impacto fiscal que puede representar la implantación de una nueva estructura de compensación.





### III. DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS QUE ACOMPAÑAN EL PLAN DE PUESTOS Y COMPENSACIÓN

Los documentos que se describen a continuación son parte integral del Plan de Puestos y Compensación de la ARV.

En el desarrollo del Plan de Puestos y Compensación para la **Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV)** 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 Compensación** – contienen las escalas de sueldo establecidas a partir de la fecha de implantación del Plan de Puestos y Compensación, para la asignación de Perfiles de Competencias de puestos que constituyen el Plan para el Servicio de Confianza de la ARV. Cada escala está identificada con un número, indicativo del grado o nivel retributivo del Plan, en forma descendente y correlativa. Se indica el tipo mínimo, el tipo máximo y cada uno de los tipos intermedios que integran la escala.



**Códigos de Perfiles de Competencias** – es el documento con la asignación de códigos a cada perfil de competencias.

**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** – significa la descripción escrita 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.



## **A. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ADJETIVOS**

En el desarrollo del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la ARV se han utilizado unos términos y frases adjetivales que facilitan la evaluación de los puestos y la administración de los planes. Con el propósito de lograr uniformidad y consistencia en su interpretación para implantación y administración del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza a continuación se indica el significado de los términos y frases adjetivales según se aplican en este Plan. Estos términos son de uso general en el campo de la clasificación de puestos. También se incluyen algunas definiciones de palabras y frases que generalmente se utilizan en el campo de la administración de los recursos humanos en el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

### **Agencia**

Conjunto de funciones, cargos y puestos que constituyen toda la jurisdicción de la autoridad nominadora para efectos de este documento.

### **Agrupación de Puestos**

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**

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**

Se aplica a los puestos cuyos empleados tienen 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**

Se aplica a los puestos cuyos empleados tienen 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**

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**

Cualquier funcionario o agencia con facultad legal para hacer nombramientos para puestos en el Gobierno. En la ARV lo es el (la) Administrador (a).

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

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.

### **Administrador (a)**

Jefe de Agencia (Administración de Rehabilitación Vocacional)

### **Competencias**

Es 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:

- ✓ las profesionales y especializadas.
- ✓ Las conductuales y personales

### **Conocimiento**

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**

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**

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**

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

### **Esquema Ocupacional o Profesional**

Agrupación de clases de puestos dentro de los correspondientes grupos ocupacionales o profesionales identificados en el plan de 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 clasificación.

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

Aplica a tareas 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**

Aplica a las tareas que 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**

Aplica a los puestos en donde el empleado 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 Extraordinaria Complejidad y Responsabilidad**

Aplica a los puestos que requieren esfuerzo intelectual extraordinario. 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 de Gran Complejidad y Responsabilidad**

Aplica a puestos que requieren gran esfuerzo intelectual, uso de juicio independiente siguiendo las normas y procedimientos establecidos. El trabajo conlleva planificar, coordinar y evaluar programas y proyectos que requieren concentración y habilidad analítica.

### **Funciones Esenciales**

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

### **Funciones Marginales**

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**

Aplica a 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**

Se aplica a los puestos cuyos empleados 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 o municipio. Son evaluados a través de informes escritos que presentan para verificar conformidad con las normas aplicables.

### **Habilidad**

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

### **Iniciativa y Criterio Propio**

Se aplica a los puestos cuyos empleados 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 de Personal**

Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, conocida como "Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico".



### **Perfil de Competencias**

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 Puestos y Compensación**

Sistema de evaluación 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**

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**

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**

Agrupación de clases que refleja los distintos grados de responsabilidad y complejidad y los niveles jerárquicos de trabajo existentes.



### **Servicio de Confianza**

El Servicio de Confianza comprende los siguientes tipos de funciones: formulación de política pública, servicios directos al (la) Administrador (a) que requieren confianza personal en alto grado, la cual es insustituible; funciones cuya naturaleza de confianza está establecida por ley.

### **Servicio Ocupacional**

Agrupación de grupos ocupacionales sobre la base de semejanzas generales. Los servicios ocupacionales representan las áreas de trabajo principales comprendidas en el plan de puesto.

### **Sistema de Bandas**

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**

El empleado planifica y ejecuta su trabajo con libertad de acción y requiere poca supervisión de su superior.

### **Supervisión Inmediata o Directa**

El empleado 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**

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

### **Trabajo de Campo**

Aplica los puestos, cuyo trabajo se desarrolla fundamentalmente fuera de la 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**

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

### **Trabajo de Oficina**

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

### **Trabajo de Supervisión**

Aplica a 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**

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

### **Trabajo Especializado**

Aplica a 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**

Aplica a 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**

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

### **Trabajo Profesional**

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



### **Trabajo Secretarial y Oficinesco**

Aplica a tareas que 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**

Aplica 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**

Aplica a 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.



**ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL**  
**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO**

**PLAN DE PUESTOS Y RETRIBUCION**  
**SERVICIO DE CONFIANZA**

*Asignación de Perfiles de Competencias por Bandas para las  
Clases Comprendidas en el Servicio de Confianza*

**BANDA EJECUTIVA**

<b>Salario Mínimo Mensual (SMM)</b>	<b>Salario Máximo Mensual (SMXM)</b>
\$ 3,500	\$ 5,461
<b>Salario Mínimo Anual (SMA)</b>	<b>Salario Máximo Anual (SMXA)</b>
\$ 42,000	\$ 65,532

**Zona 1**                      SMM = \$ 3,675                      SMXM = \$ 5,461  
   SMA = \$ 44,100                      SMXA = \$ 65,532

◆ **Administrador Auxiliar**

- ✓ Administración
- ✓ Planificación y Presupuesto
- ✓ Políticas Operacionales

◆ **Director de Oficina**

- ✓ Asuntos Laborales y Recursos Humanos
- ✓ Asuntos Legales
- ✓ Auditoria Interna
- ✓ Tecnoestructura

**Zona 2**

SMM = \$ 3,500

SMXM = \$ 5,201

SMA = \$ 42,000

SMXA = \$ 62,412

◆ Ayudante Ejecutivo

◆ Director Centro de Cómputos

**BANDA GERENCIAL**

<b>Salario Mínimo Mensual (SMM)</b>	<b>Salario Máximo Mensual (SMXM)</b>
\$ 3,000	\$ 4,830
<b>Salario Mínimo Anual (SMA)</b>	<b>Salario Máximo Anual (SMXA)</b>
\$ 36,000	\$ 57,960

**Zona 1**                      SMM = \$ 3,250                      SMXM = \$ 4,830  
   SMA = \$ 39,000                      SMXA = \$ 57,960

◆ **Director Oficina Regional**

- ✓ San Juan
- ✓ Bayamón
- ✓ Caguas
- ✓ Ponce
- ✓ Arcibo
- ✓ Mayagüez

**Zona 2**                      SMM = \$ 3,000                      SMXM = \$ 4,458  
   SMA = \$ 36,000                      SMXA = \$ 53,496

◆ **Ayudante Especial**

**BANDA ESPECIALIZADA Y DE SUPERVISION**

<b>Salario Mínimo Mensual (SMM)</b>	<b>Salario Máximo Mensual (SMXM)</b>
<b>\$ 2,500</b>	<b>\$ 3,715</b>
<b>Salario Mínimo Anual (SMA)</b>	<b>Salario Máximo Anual (SMXA)</b>
<b>\$ 30,000</b>	<b>\$ 44,580</b>

**Zona 1**                      SMM = \$ 2,500                      SMXM = \$ 3,715  
   SMA = \$ 30,000                      SMXA = \$ 44,580

- ◆ Ayudante Administrativo
- ◆ Gerente de Comunicaciones

**BANDA SERVICIO Y APOYO**

Salario Mínimo Mensual (SMM)  
\$ 1,500

Salario Máximo Mensual (SMXM)  
\$ 2,229

Salario Mínimo Anual (SMA)  
\$ 18,000

Salario Máximo Anual (SMXA)  
\$ 26,748

**Zona 1**

SMM = \$ 1,500

SMXM = \$ 2,229

SMA = \$ 18,000

SMXA = \$ 26,748

◆ Chofer

*Carmen D. Rosario Morales*

Carmen D. Rosario Morales  
Administradora, Oficina Central  
de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

*1 AUG 23 2004*

Fecha

*María Rosa Iturregui*

María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación  
Vocacional

*agosto 27 / 2004*

Fecha



**Administración de Rehabilitación Vocacional**  
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

**Estructura Básica de Compensación para el Servicio de Confianza**

Banda	Zona	Salario Mensual Mínimo	1	2	3	4	5	6	7	8	Salario Mensual Máximo
Ejecutiva	1	3,675	3,840	4,013	4,194	4,383	4,580	4,786	5,001	5,226	5,461
	2	3,500	3,658	3,822	3,994	4,174	4,362	4,558	4,763	4,977	5,201
Gerencial	1	3,250	3,396	3,549	3,709	3,876	4,050	4,232	4,423	4,622	4,830
	2	3,000	3,135	3,276	3,423	3,578	3,739	3,907	4,083	4,266	4,458
Especializada y de Supervisión	1	2,500	2,613	2,730	2,853	2,981	3,115	3,256	3,402	3,555	3,715
	1	1,500	1,568	1,638	1,712	1,789	1,869	1,953	2,041	2,133	2,229

Esta Estructura Básica de Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional comenzará a regir efectivo al \_\_\_\_\_ de 2004.

AUG 23 2004

*Carmen D. Morales*  
Carmen D. Rosario Morales  
Administradora

Oficina Central de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

*Maria Rosa Iturregui*  
María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora

Administración de Rehabilitación Vocacional



Estructura Extendida de Compensación para el Servicio de Confianza

Banda	Zona	1	2	3
Ejecutiva	1	5,707	5,964	6,232
	2	5,435	5,680	5,936
Gerencial	1	5,047	5,274	5,512
	2	4,659	4,869	5,088
Especializada y de Supervisión	1	3,882	4,057	4,240
Servicio y Apoyo	1	2,329	2,434	2,544

Esta Estructura Extendida de Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional comenzará a regir efectivo al \_\_\_\_\_ de 2004.

AUG 23 2004

*Carmen D. Rosario Morales*  
Carmen D. Rosario Morales  
Administradora

Oficina Central de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

*Maria Rosa Turregui*  
María Rosa Turregui, MRC, CRC  
Administradora

Administración de Rehabilitación Vocacional



**ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL**  
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

**CÓDIGOS DE LOS PERFILES DE COMPETENCIAS**  
**PARA LAS CLASES COMPRENDIDAS EN EL SERVICIO DE CONFIANZA**

***Banda Ejecutiva***

**CAC-1000**

CAC – 1010	Administrador/a Auxiliar Área de Administración
CAC – 1020	Administrador/a Auxiliar Área de Planificación y Presupuesto
CAC – 1030	Administrador/a Auxiliar Área de Políticas Operacionales
CAC – 1040	Ayudante Ejecutivo
CAC – 1050	Director/a Centro Cómputos
CAC – 1060	Director/a Oficina de Asuntos Laborales y Recursos Humanos
CAC – 1070	Director/a Oficina de Asuntos Legales
CAC – 1080	Director/a Oficina de Auditoría Interna
CAC – 1090	Director/a Oficina de Tecnoestructura

***Banda Gerencial***

**CAC-2000**

CAC – 2010	Ayudante Especial
CAC – 2020	Director/a Oficina Regional

***Banda Especializada y de Supervisión***

**CAC-3000**

CAC – 3010	Ayudante Administrativo
CAC – 3020	Gerente de Comunicaciones

***Banda Servicio y Apoyo***

**CAC-4000**

CAC – 4010	Chofer
------------	--------



**ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL**  
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

**ÍNDICE DE PERFILES DE COMPETENCIAS POR ORDEN ALFABÉTICO  
PARA LAS CLASES COMPRENDIDAS EN EL SERVICIO DE CONFIANZA**

**-A-**

Administrador/a Auxiliar Área de Administración  
Administrador/a Auxiliar Área de Planificación y Presupuesto  
Administrador/a Auxiliar Área de Políticas Operacionales  
Ayudante Administrativo  
Ayudante Ejecutivo  
Ayudante Especial

**-B-**

**-C-**

Chofer

**-D-**

Director/a Centro Cómputos  
Director/a Oficina de Asuntos Laborales y Recursos Humanos  
Director/a Oficina de Asuntos Legales  
Director/a Oficina de Auditoría Interna  
Director/a Oficina Regional  
Director/a Oficina de Tecnoestructura

-E-

-F-

-G-

Gerente de Comunicaciones

-H-

-I-

-J-



**ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL**  
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

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

Primera Asignación de los Perfiles de Competencias del Servicio de Confianza a la Estructura de Compensación que se adopta para la Administración de Rehabilitación Vocacional a partir del \_\_\_\_\_.

En cumplimiento de las disposiciones de los artículos 3 y 5 de la Ley Núm. 89 del 12 de julio de 1979, Ley de Retribución Uniforme, según enmendada se asignan los perfiles de competencias comprendidos en el Plan de Puestos y Compensación adoptado para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional a las Estructuras de Compensación establecidas, para tener efecto al \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

CÓDIGO DE CLASE	TÍTULO DE LA CLASE	BANDA	ZONA	ESCALA
CAC-1010	Administrador Auxiliar Área de Administración	Ejecutiva	1	3,675-5,461
CAC-1020	Administrador Auxiliar Área de Planificación y Presupuesto	Ejecutiva	1	3,675-5,461
CAC-1030	Administrador Auxiliar Área de Políticas Operacionales	Ejecutiva	1	3,675-5,461
CAC-3010	Ayudante Administrativo	Especializada y de Supervisión	1	2,500-3,715
CAC-1040	Ayudante Ejecutivo	Ejecutiva	2	3,500-5,201
CAC-2010	Ayudante Especial	Gerencial	2	3,000-4,458
CAC-4010	Chofer	Servicio y Apoyo	1	1,500-2,229
CAC-1050	Director Centro Cómputos	Ejecutiva	2	3,500-5,201
CAC-3020	Gerente de Comunicaciones	Especializada y de Supervisión	1	2,500-3,715
CAC-1080	Director Oficina de Auditoría Interna	Ejecutiva	1	3,675-5,461
CAC-1060	Director Oficina de Asuntos Laborales y Recursos Humanos	Ejecutiva	1	3,675-5,461
CAC-1070	Director Oficina de Asuntos Legales	Ejecutiva	1	3,675-5,461
CAC-2020	Director Oficina Regional	Gerencial	1	3,250-4,830
CAC-1090	Director Oficina de Tecnoestructura	Ejecutiva	1	3,675-5,461

*Carmen D. Rosario Morales* AUG 23 2004

Carmen D. Rosario Morales  
Administradora

Oficina Central de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

*María Rosa Iturregui* agosto 27/2004

María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora

Administración de Rehabilitación Vocacional



**ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL**  
Estado Libre Asociado de Puerto Rico

**ÍNDICE DE PERFILES DE COMPETENCIAS POR GRUPO OCUPACIONAL  
PARA LAS CLASES COMPRENDIDAS EN EL SERVICIO DE CONFIANZA**

***GRUPO EJECUTIVO***

Administrador/a Auxiliar Área de Administración  
Administrador/a Auxiliar Área de Planificación y Presupuesto  
Administrador/a Auxiliar Área de Políticas Operacionales  
Ayudante Ejecutivo  
Director/a Centro Cómputos  
Director/a Oficina de Asuntos Laborales y Recursos Humanos  
Director/a Oficina de Asuntos Legales  
Director/a Oficina de Auditoría Interna  
Director/a Oficina de Tecnoestructura

***GRUPO GERENCIAL***

Ayudante Especial  
Director/a Oficina Regional

***GRUPO ESPECIALIZADA Y DE SUPERVISIÓN***

Ayudante Administrativo  
Gerente de Comunicaciones

***GRUPO DE SERVICIO Y APOYO***

Chofer



ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

PERFIL DE COMPETENCIAS

ADMINISTRADOR AUXILIAR AREA DE ADMINISTRACION

Banda: Ejecutiva	Código de la Clase: CAC - 1010
------------------	--------------------------------

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo ejecutivo y gerencial relacionado con el asesoramiento, diseño y administración de las funciones de apoyo administrativo tales como: finanzas, administración de documentos, compras y suministros, propiedad y servicios generales para asegurar que cumplan con las leyes y reglamentos y normativas aplicables y permitan el desarrollo de trámites administrativos descentralizados de modo ágil y expedito.

NATURALEZA DEL TRABAJO

<b>Complejidad y Responsabilidad:</b> Realiza trabajo de extraordinaria complejidad y responsabilidad.	<b>Supervisión Recibida:</b> Trabaja bajo la supervisión general del(la) Administrador(a).
--	--

<b>Tipo de Instrucciones que recibe:</b> Recibe instrucciones generales y ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de las funciones.	<b>Revisión del Trabajo:</b> 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 área.
--	---

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Planificación y Desarrollo**
- ✍ Participa activamente en la formulación de la política pública en torno a las actividades programáticas y operacionales.
  - ✍ Participa en el desarrollo del Plan Estatal y Plan Estratégico y dirige, coordina y da seguimiento al Plan Operacional (anual).
  - ✍ Asesora sobre el área de especialización de las actividades bajo su cargo.
  - ✍ Desarrolla y mantiene normas e interpreta estatutos y reglamentos relacionados con su área de responsabilidad.
  - ✍ Representa al (a la) Administrador(a) en actividades o reuniones que le sean requeridos.
  - ✍ Hace presentaciones orales a clientes internos y externos.
- Coordinación y Supervisión**
- ✍ Coordina, planifica, dirige y supervisa las funciones del área organizativa bajo su responsabilidad.
  - ✍ Define, diseña y mantiene los procedimientos administrativos al día.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

### Peritaje Profesional y Especializado

- ✍ Establece e implanta los procedimientos administrativos en las áreas de: finanzas, compras, documentos, propiedad y servicios generales.
- ✍ Desarrolla procesos descentralizados que atiendan las necesidades de las regiones y cumplan con todas las normas prescritas para una sana administración de los recursos fiscales y públicos.
- ✍ Asesora y colabora en la capacitación de funcionarios regionales sobre los procesos administrativos.
- ✍ Promueve las prácticas modernas de administración para lograr operaciones administrativas efectivas y eficientes.
- ✍ Dirige y coordina las operaciones y servicios de las áreas administrativas.
- ✍ Determina, desarrolla políticas y define el alcance de los servicios administrativos de acuerdo a las normas establecidas.
- ✍ Establece y mantiene relaciones con las áreas programáticas y de apoyo para coordinar el uso efectivo de los recursos.
- ✍ Asume responsabilidad por la implantación y ejecución de los procedimientos administrativos relacionados con Compras y Suministros, Servicios Generales, Finanzas, Documentos y Propiedad.
- ✍ Asiste y apoya al personal gerencial administrativo en analizar y resolver problemas operacionales.
- ✍ Redacta y revisa informes, cartas y memorandos al (a la) Administrador(a), clientes, personal de del Área y otras agencias.

### Evaluación de Resultados

- ✍ Prepara informes dirigidos a evaluar el resultado de las operaciones.
- ✍ Recomienda acciones para mejorar el funcionamiento de las operaciones del área.
- ✍ Realiza otras actividades que le sean encomendadas relacionadas con su puesto.
- ✍ Respalda y apoya la gestión de otras áreas, oficinas y divisiones.

**COMPETENCIAS DEL PUESTO**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento considerable de las leyes y reglamentos que rigen la planificación y operación de los programas y servicio de la ARV.

Conocimiento considerable de los principios y prácticas modernas de administración pública.

Conocimiento de los principios y técnicas de supervisión.

Conocimiento de las disposiciones del convenio colectivo.

Habilidad en la organización y redacción de informes y documentos.

Habilidad analítica.

Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

**CONDUCTUALES Y PERSONALES**

**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.

**ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

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

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

**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.

**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.

**EMPATÍA**

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

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

**SENTIDO DE LA URGENCIA**

Agiliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del 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.

**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.

**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.

**USO DE COMPUTADORAS**

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

**AUTODESARROLLO**

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

**SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD**

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.

**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.

**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.

**ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO**

Las funciones del puesto tienen gran impacto en la planificación, coordinación, dirección para el logro de los resultados de la organización (misión y metas estratégicas) y la satisfacción de las necesidades de la clientela.

**DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS**

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

**EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS**

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

**CRITERIO A CONSIDERAR**

Bachillerato de colegio o universidad acreditada.

**REQUISITOS ESPECIALES**

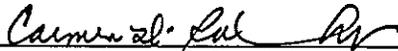
- ❖ Dominio oral y escrito de los idiomas español e Inglés.
- ❖ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
- ❖ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

**CLAUSULA DE SALVEDAD**

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

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Núm. 5 del 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, a partir del \_\_\_\_\_ de 2004.

En San Juan, Puerto Rico a 23 de agosto de 2004.



Carmen D. Rosario Morales  
Administradora, Oficina Central  
de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

1 AUG 23 2004

Fecha



María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación Vocacional

agosto 23 / 2004

Fecha



ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

PERFIL DE COMPETENCIAS

ADMINISTRADOR AUXILIAR AREA  
DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

Banda: Ejecutiva	Código de la Clase: CAC - 1020
------------------	--------------------------------

PROPOSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo ejecutivo y gerencial en el campo de la planificación relacionado con asesorar y ofrecer apoyo al (a la) Administrador(a) y a los Directores Regionales en la planificación, desarrollo e implantación de la política pública de los asuntos programáticos y operacionales de la ARV.

NATURALEZA DEL TRABAJO

Complejidad y Responsabilidad: Realiza trabajo de extraordinaria complejidad y responsabilidad.	Supervisión Recibida: Trabaja bajo la supervisión del (la) Administrador(a).
---	--

Tipo de Instrucciones que recibe: Recibe instrucciones generales y ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de la funciones.	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 área.
--	--

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Planificación y Desarrollo**
- Participa activamente en la formulación de la política pública en torno a las actividades programáticas y operacionales.
  - Planifica, desarrolla y dirige el Plan Estatal, Plan Estratégico y dirige y evalúa el Plan Operacional (anual).
  - Asesora sobre el área de especialización de las actividades bajo su cargo.
  - Desarrolla y mantiene normas e interpreta estatutos y reglamentos relacionados con su área de responsabilidad
  - Representa al (a la) Administrador(a) en actividades o reuniones que le sean requeridos.
  - Realiza presentaciones orales a clientes internos y externos.
- Coordinación y Supervisión**
- Dirige, coordina, y supervisa las funciones del área organizativa bajo su responsabilidad.
  - Define, diseña y mantiene los procedimientos operacionales y administrativos al día.
  - Implanta y supervisa las prácticas de personal: reclutamiento y selección, adiestramiento y desarrollo, gerencia de desempeño del personal de su área.
  - Redacta y revisa informes, cartas y memorandos al (a la) Administrador(a), clientes, personal de la oficina y otras agencias.

*Handwritten signature or initials.*

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

### Peritaje Profesional y Especializado

- ✍ Dirige y coordina el proceso de planificación de la Agencia de modo que este sirva de dirección y guía a las operaciones de la Agencia.
- ✍ Desarrolla análisis estratégico de las estadísticas principales de funcionamiento de la ARV y del entorno reglamentario y presupuestario, así como de las necesidades expresadas por las dependencias de la ARV para elaborar planes estratégicos y planes a corto, mediano y largo plazo que sirvan de base al trabajo de la agencia y a la petición presupuestaria.
- ✍ Evalúa e incluye en el proceso de planificación los requerimientos de mejoras permanentes a las diversas dependencias de la agencia.
- ✍ Evalúa proyectos nuevos que se propongan a la luz de las prioridades establecidas en el plan de trabajo y la misión de la agencia.
- ✍ Asesora al (a la) Administrador(a) y a los Directores Regionales sobre los planes y prioridades.
- ✍ Provee el asesoramiento técnico necesario a la Gerencia en cuanto a la utilización de los recursos disponibles.
- ✍ Recomienda a la Gerencia cambios de enfoque en la implantación de los programas.
- ✍ Prepara los siguientes documentos:
  - ✍ Plan Estatal
  - ✍ Plan Estratégico
  - ✍ Plan de Trabajo
  - ✍ Memoriales Explicativos OGP
- ✍ Monitoría anual sección 107 de la Ley de Rehabilitación Vocacional del 1973, según enmendada.
- ✍ Planifica y dirige la preparación de la Petición Presupuestaria de la Agencia.

### Evaluación de Resultados

- ✍ Prepara informes dirigidos a evaluar el resultado del trabajo del Área y las Divisiones a su cargo.
- ✍ Recomienda acciones para mejorar el funcionamiento de las operaciones del área.
- ✍ Realiza otras actividades que le sean encomendadas relacionadas con su puesto.
- ✍ Respalda y apoya la gestión de otras áreas, oficinas y divisiones.

*Curis*

**COMPETENCIAS DEL PUESTO**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento considerable de los principios y prácticas modernas de planificación.

Conocimiento considerable de la redacción de propuestas federales.

Conocimiento considerable de los programas y servicios que ofrece la ARV y otras dependencias.

Conocimiento considerable de las leyes y reglamentos de planificación.

Conocimiento de las disposiciones del convenio colectivo.

Conocimiento de los métodos y técnicas de investigación social y económica.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Habilidad para analizar problemas y desarrollar estrategias que viabilicen la solución de estos.

Habilidad para redactar propuestas.

Habilidad analítica.

**CONDUCTUALES Y PERSONALES**

**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.

**ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

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

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

**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.

**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.

**EMPATÍA**

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

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

**SENTIDO DE LA URGENCIA**

Agiliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del 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.

**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.

**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.

**USO DE COMPUTADORAS**

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

**AUTODESARROLLO**

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

**SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD**

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.

**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.

**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.

*Handwritten signature*

#### ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Las funciones del puesto tienen gran impacto en la planificación, coordinación, dirección para el logro de los resultados de la organización (misión y metas estratégicas) y la satisfacción de las necesidades de la clientela.

#### DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

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

#### EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

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

#### CRITERIO A CONSIDERAR

Bachillerato de colegio o universidad acreditada.

#### REQUISITOS ESPECIALES

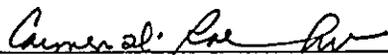
- ❖ Dominio oral y escrito de los idiomas español e Inglés.
- ❖ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
- ❖ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

#### CLAUSULA DE SALVEDAD

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

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Núm. 5 del 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada, aprobamos creación de esta clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, a partir del \_\_\_\_\_ de 2004.

En San Juan, Puerto Rico a 23 de agosto de 2004.



Carmén D. Rosario Morales  
Administradora, Oficina Central  
de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

AUG 23 2004

Fecha



María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación Vocacional

agosto 21 / 2004

Fecha



ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

PERFIL DE COMPETENCIAS

ADMINISTRADOR AUXILIAR/ÁREA  
DE POLÍTICAS OPERACIONALES

Banda: Ejecutiva

Código de la Clase: CAC - 1030

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo ejecutivo y gerencial relacionado con desarrollar e implantar las políticas y procesos operacionales y administrativos para las Oficinas Regionales, con participación amplia y activa de los usuarios, que sean ágiles, respondan a sus necesidades, hagan un uso óptimo de la tecnología y sean conocidos por los usuarios, para contribuir a que la agencia obtenga los resultados proyectados para dar cumplimiento a la misión y metas establecidas.

NATURALEZA DEL TRABAJO

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

**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión general del(la) Administrador(a).

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Recibe instrucciones generales y ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de las funciones.

**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 área.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

**Planificación y Desarrollo**

- ☞ Participa activamente en la formulación de la política pública en torno a las actividades programáticas y operacionales.
- ☞ Participa en el desarrollo del Plan Estatal y Plan Estratégico y dirige y evalúa el Plan Operacional de su área.
- ☞ Asesora sobre el área de especialización de las actividades bajo su cargo.
- ☞ Desarrolla y mantiene normas e interpreta estatutos y reglamentos relacionados con su área de responsabilidad.
- ☞ Participa activamente en la preparación de la petición presupuestaria que presenta la ARV.
- ☞ Participa en la planificación y coordinación de la evaluación programática (fiscal y operacional) tanto federal como estatal.
- ☞ Representa al (a la) Administrador(a) en actividades o reuniones que le sean requeridos.
- ☞ Hace presentaciones orales a clientes internos y externos.

**Coordinación y Supervisión**

- ☞ Planifica, coordina, dirige y supervisa las funciones del área organizativa bajo su responsabilidad.
- ☞ Define, diseña y mantiene los procedimientos operacionales y administrativos al día.
- ☞ Implanta y supervisa las prácticas de personal: reclutamiento y selección, adiestramiento y desarrollo, gerencia de desempeño del personal de su área.
- ☞ Redacta y revisa informes, cartas y memorandos al (a la) Administrador(a), clientes, personal de la oficina y otras agencias.

*Handwritten signature or initials.*

**Peritaje Profesional y Especializado**

- ✍ Asesora a la Administradora en áreas relacionadas a las políticas operacionales a establecerse con respecto a los servicios del Título I, VI B y VII de la Ley de Rehabilitación del 1973, según enmendada y otros asuntos relacionados.
- ✍ Identifica problemas y situaciones que enfrentan a diario los diversos tipos de funcionarios del nivel regional para llevar a cabo los procesos con agilidad y efectividad, evaluar las ideas que sugieren para mejorar la situación, y buscar solución a los problemas, con la participación de estos.
- ✍ Mantiene comunicación continua con los diversos tipos de funcionarios en el nivel regional mediante correo electrónico, teléfono, visitas y reuniones periódicas y otros medios, y promueve la buena comunicación entre los miembros de cada grupo a través de las regiones.
- ✍ Mantiene informados a los diversos tipos de funcionarios en el nivel regional sobre cambios en la reglamentación federal o proyectos en el nivel central que impacten sus funciones.
- ✍ Asesora a los funcionarios regionales y canaliza y/o atiende con prontitud sus consultas sobre cualquier procedimiento, implantación de nuevos sistemas, disposición de ley, normas administrativas, entre otras, para lograr un funcionamiento uniforme.
- ✍ Participa activamente en todo proyecto de mejoramiento que impacte directamente el trabajo de las regiones.
- ✍ Identifica necesidades de capacitación de los funcionarios de las regiones, ofrece oportunidades de capacitación y promueve el desarrollo de ofrecimientos a través de la Oficina de Capacitación.
- ✍ Promueve entre los funcionarios de la Oficinas Regionales una orientación hacia la satisfacción de los solicitantes/consumidores, patronos y otros clientes, la uniformidad en los procedimientos, y el trabajo ágil, efectivo y diligente.
- ✍ Opera el Título VII-Vida Independiente de la Ley de Rehabilitación en cumplimiento con la reglamentación federal aplicable.
- ✍ Representa a la ARV en distintos foros interagenciales y comunitarios, empresas y la Legislatura con el propósito de diseminar los servicios de la agencia, y adelantar la misión de la ARV; promoción del empleo y de vida independiente para las personas con impedimentos en nuestro país.
- ✍ Promueve que la prestación de los servicios de asistencia tecnológica sea de avanzada y alcance en las seis regiones.
- ✍ Coordina y da seguimiento para que los distritos promuevan las oportunidades de empleo a los consumidores con los impedimentos más significativos y se sirvan las poblaciones requeridas por ley tales como los consumidores/clientes de Transición (Depto. de Educación) así como los beneficiarios del Seguro Social por Incapacidad.
- ✍ Colabora en la preparación de Planes Estatales y Estratégicos que se sometan al Gobierno Federal y Estatal.
- ✍ Asesora al (a la) Administrador(a) para establecer la política pública de la Agencia relacionada a la participación de la ARV en el sistema de inversión en la fuerza trabajadora y diseño e implantación de los Centros de Gestión Única (CGU).
- ✍ Establece la planificación, supervisión y controles de las actividades pertinentes y necesarias para cumplir con la reglamentación vigente relacionada a la ley WIA.
- ✍ Dirige, evalúa y valida la intervención de los coordinadores de WIA que están a cargo de las áreas locales.
- ✍ Articula la participación de las oficinas regionales y los CGU ubicados en las áreas locales.
- ✍ Negocia con las áreas locales los costos compartidos.
- ✍ Diseña proyectos innovadores para la obtención de fondos bajo la ley WIA.
- ✍ Evalúa la accesibilidad de los CGU y formula recomendaciones.
- ✍ Recopila información sobre los servicios prestados en los CGU.
- ✍ Asesora al (la) Administrador (a) en lo relacionado a lo negociado en los memorandos de entendimiento suscritos entre la ARV y las juntas locales y juntas de alcaldes.
- ✍ Colabora en el análisis de medidas legislativas y anteproyectos de ley recibidos para comentarios en la ARV.

**Evaluación de Resultados**

- ✍ Evalúa y da seguimiento al Plan de Trabajo del Área.
- ✍ Prepara informes dirigidos a evaluar el resultado de las operaciones con énfasis principal en el cumplimiento de los estándares e indicadores de ejecución establecidos por el Gobierno Federal.
- ✍ Recomienda acciones para mejorar el funcionamiento de las operaciones del área.
- ✍ Realiza otras actividades que le sean encomendadas relacionadas con su puesto.
- ✍ Respaldar y apoya la gestión de otras áreas, oficinas y divisiones.

*ms*

COMPETENCIAS DEL PUESTO

TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS

Conocimiento considerable de los principios, métodos, técnicas y prácticas de consejería en rehabilitación vocacional.

Conocimiento considerable de las leyes, reglamentos y normas relacionadas con el campo de la consejería en rehabilitación vocacional.

Conocimiento considerable de la Ley de Rehabilitación de 1973, según enmendada.

Conocimiento considerable sobre los aspectos psicológicos, siquiátricos y fisiológicos de la Incapacidad y sus efectos en el individuo.

Conocimiento considerable sobre análisis estadístico y diseño de investigación.

Conocimiento considerable de los medios para la solución de objetivos vocacionales compatibles con la condición física y/o mental de las personas con impedimento.

Conocimiento considerable del mercado ocupacional, facilidades educativas y su aplicación hacia el empleo de personas con impedimento.

Conocimiento de los aspectos médicos y psicológicos de las condiciones incapacitantes.

Conocimiento de los factores socioeconómicos en el proceso de rehabilitación.

Conocimiento teórico y práctico para manejar asuntos legislativos y legales.

Habilidad para manejar y aplicar avances en la tecnología en Rehabilitación.

Conocimiento teórico y práctico del proceso de prestación de servicios de rehabilitación.

Conocimientos teóricos y prácticos del proceso de evaluación vocacional de la persona con impedimento.

Conocimientos de los principios de conducta humana.

Conocimiento considerable del funcionamiento de la agencia, otras dependencias gubernamentales y entidades privadas que ofrecen servicios de rehabilitación vocacional.

Conocimiento de los principios y prácticas de supervisión.

Habilidad para realizar análisis objetivo y preciso, conforme a los aspectos médicos, sociales, psicológicos y vocacionales de las personas con impedimento.

Habilidad para preparar e interpretar informes estadísticos relacionados con su trabajo.

Habilidad para expresarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Conocimiento y destrezas de intervención individual.

Conocimientos de las prácticas e intervención en Consejería Grupal.

Conocimientos de las técnicas de manejo de casos.

Conocimiento teórico y práctico del proceso de selección y desarrollo de carreras.

Conocimiento del mercado laboral y análisis de las ocupaciones.

Conocimiento del proceso de desarrollo de empleo y colocación.

Conocimientos de los servicios y estrategias del Modelo de Empleo Sostenido.

Conocimiento de los métodos de investigación.

Habilidad para aplicación de los sistemas computadorizados en la Consejería Rehabilitación.

Habilidad para prestar testimonio como experto.

Habilidad para la solución y mediación de conflictos.

Conocimiento de las disposiciones del convenio colectivo.

*[Handwritten signature]*

**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.

**ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

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

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

**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.

**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.

**EMPATÍA**

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

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

**SENTIDO DE LA URGENCIA**

Agiliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del 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.

**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.

**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.

**USO DE COMPUTADORAS**

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

**AUTODESARROLLO**

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

**SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD**

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.

**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.

**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.

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Las funciones del puesto tienen gran impacto en la planificación, coordinación, dirección para el logro de los resultados de la organización (misión y metas estratégicas) y la satisfacción de las necesidades de la clientela.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

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

EQUIPO, MAQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

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

CRITERIO A CONSIDERAR

Maestría en Consejería en Rehabilitación Vocacional de colegio o universidad acreditada. Licencia para ejercer la profesión expedida por la Junta Examinadora de Consejeros en Rehabilitación de Puerto Rico.

REQUISITOS ESPECIALES

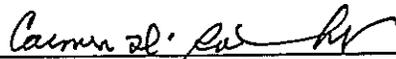
- ❖ Dominio oral y escrito de los idiomas español e inglés.
- ❖ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
- ❖ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

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.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Núm. 5 del 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, a partir del \_\_\_\_\_ de 2004.

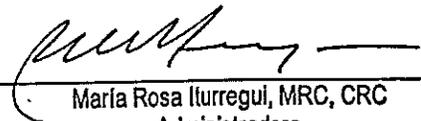
En San Juan, Puerto Rico a 23 de agosto de 2004.



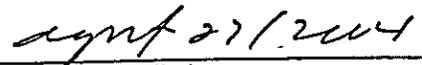
Carmen D. Rosario Morales  
Administradora, Oficina Central  
de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

AUG 23 2004

Fecha



María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación Vocacional



Fecha



ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

PERFIL DE COMPETENCIAS

AYUDANTE ADMINISTRATIVO

Banda: Especializada y de Supervisión

Código de la Clase: CAC - 3010

PROPOSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo de oficina y administrativo que requiere la aplicación de conocimientos y prácticas de la administración de sistemas de oficina.

NATURALEZA DEL TRABAJO

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

**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión inmediata y directa del (la) Administrador(a).

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del trabajo y específicas ante situaciones nuevas de cambios en procedimientos. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.

**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

- Realiza tareas inherentes a los asuntos administrativos confidenciales en el área del (de la) Administrador(a).
- Transcribe documentos confidenciales en el procesador de palabras.
- Prepara y mantiene informes, recomienda enmiendas a procedimientos y otros documentos.
- Coteja documentos y formularios para verificar exactitud y conformidad con los procedimientos.
- Colabora con su supervisor(a) en la ejecución de diversos asuntos administrativos.
- Lleva récords administrativos relacionados con el trabajo que se realiza en el área del (de la) Administrador (a) y prepara los informes correspondientes.
- Planifica, coordina y revisa el trabajo que realiza personal de menor jerarquía.
- Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con sus funciones.

*[Handwritten signature]*

**COMPETENCIAS DEL PUESTO****TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento considerable de los principios y técnicas de administración de sistemas de oficina.

Conocimiento de las técnicas y sistemas de archivo.

Conocimiento de las prácticas y técnicas de supervisión.

Habilidad en la organización y redacción de informes y documentos.

Conocimiento de las disposiciones del convenio colectivo.

Habilidad analítica.

Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

**CONDUCTUALES Y PERSONALES****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.

**ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

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

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

**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.

**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.

**EMPATÍA**

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

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

**SENTIDO DE LA URGENCIA**

Agiliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del 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.

**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.

**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.

**USO DE COMPUTADORAS**

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

**AUTODESARROLLO**

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

**SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD**

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.

**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.

**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.

**ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO**

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

**DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS**

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

**EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS**

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

**CRITERIO A CONSIDERAR**

Bachillerato de colegio o universidad acreditada.

**REQUISITOS ESPECIALES**

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

**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.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Núm. 5 del 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, a partir del \_\_\_\_\_ de 2004.

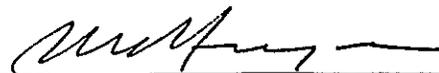
En San Juan, Puerto Rico a 23 de agosto de 2004.



Carmen D. Rosario Morales  
Administradora, Oficina Central  
de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

1 AUG 23 2004

Fecha



María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación Vocacional

agosto 27 / 2004

Fecha



ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

PERFIL DE COMPETENCIAS

AYUDANTE EJECUTIVO

Banda: Ejecutiva

Código de la Clase: CAC - 1040

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo ejecutivo y profesional altamente especializado relacionado con el desempeño de funciones de administración y coordinación de asuntos operacionales y administrativos de apoyo a la Autoridad Nominadora.

NATURALEZA DEL TRABAJO

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

**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión general del (la) Administrador(a).

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Recibe instrucciones generales sobre el trabajo a realizar y ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio para ejecutar sus funciones.

**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

- ✍ Asesora al (la) Administrador(a) en áreas relacionadas a su peritaje.
- ✍ Colabora con el (la) Administrador(a) en la planificación, coordinación, dirección y evaluación de asuntos administrativos y operacionales a través de la coordinación de los esfuerzos de personal de diferentes niveles.
- ✍ Redacta y revisa estudios técnicos especializados, informes, presentaciones, cartas, así como otros documentos de índole similar.
- ✍ Estudia, analiza y resuelve problemas de operación que surgen o que les son requeridos para mantener la mayor eficiencia y el mejor rendimiento, conforme a los objetivos y prioridades establecidas.
- ✍ Colabora con el (la) Administrador(a) en la coordinación con funcionarios de agencias federales y otras dependencias estatales.
- ✍ Participa con la formulación y participa en la implantación de los objetivos operacionales asignados en el Plan Estratégico de la ARV.
- ✍ Hace presentaciones a clientes internos y externos.
- ✍ Participa y asesora al (la) Administrador (a) en la formulación de asuntos relacionados con la política pública tales como: Normas, estructura organizacional, entre otros en lo relacionado a los servicios que presta la ARV a través de sus componentes.
- ✍ Representa al (la) Administrador(a) en actividad (es) o reunión (es) que le sean requeridas.
- ✍ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.

**COMPETENCIAS DEL PUESTO**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento de los principios y técnicas de administración y supervisión.  
 Conocimiento considerable de los programas y servicios que administra la ARV.  
 Conocimiento considerable de las leyes y reglamentos que rigen los programas y servicios de la ARV.  
 Conocimiento considerable de su área de especialidad.

Conocimiento de las disposiciones del convenio colectivo.  
 Habilidad en la organización y redacción de Informes y documentos.  
 Habilidad analítica.  
 Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.  
 Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

**CONDUCTUALES Y PERSONALES**

**INTEGRIDAD Y COMPROMISO ÉTICO**

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

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

**ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

Identifica las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y es capaz de darles satisfacción razonable.

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

**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.

**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.

**EMPATÍA**

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

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

**SENTIDO DE LA URGENCIA**

Agiliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del trabajo.

**CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN**

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

**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.

**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.

**USO DE COMPUTADORAS**

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

**AUTODESARROLLO**

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

**SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD**

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

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

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

**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.

**SOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

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

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

**ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO**

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

**DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS**

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

**EQUIPO, MAQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS**

Computadora, teléfono, maquina de sumar, facsimil y otro equipo básico de oficina.

**CRITERIO A CONSIDERAR**

Bachillerato de Colegio o Universidad acreditada.

**REQUISITOS ESPECIALES**

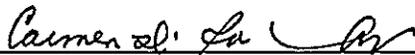
- ❖ Dominio en el uso de los computadoras y sus aplicaciones: Word, Excel, PowerPoint.
- ❖ Dominio oral y escrito de los idiomas español e inglés.
- ❖ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

**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.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Núm. 5 del 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada, aprobamos creación de esta clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, a partir del \_\_\_\_\_ de 2004.

En San Juan, Puerto Rico a 23 de agosto de 2004.



Carmen D. Rosario Morales  
Administradora, Oficina Central  
de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

AUG 23 2004

Fecha



María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación Vocacional

agosto 21/2004

Fecha



ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

PERFIL DE COMPETENCIAS

AYUDANTE ESPECIAL

Banda: Gerencial

Código de la Clase: CAC - 2010

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo profesional y administrativo relacionado con la planificación, coordinación y seguimiento de los asuntos y encomiendas de la Administrador(a).

NATURALEZA DEL TRABAJO

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

Supervisión Recibida: Trabaja bajo la supervisión general del (la) Administrador(a).

Tipo de Instrucciones que recibe: Recibe instrucciones generales sobre el trabajo a realizar y ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio para desempeñar sus funciones.

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

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ✍ Coordina y da seguimiento a los asuntos administrativos del (la) Administrador (a).
- ✍ Planifica y actualiza el calendario y agenda del (la) Administrador (a).
- ✍ Coordina actividades y reuniones especiales delegadas por el (la) Administrador (a).
- ✍ Recibe y atiende visitantes.
- ✍ Asigna tareas y responsabilidades a funcionarios de menor jerarquía.
- ✍ Recopila información y prepara informes.
- ✍ Lleva a cabo funciones y encomiendas relacionadas con asuntos que requieren un alto grado de confidencialidad.
- ✍ Redacta borradores preliminares de cartas y documentos.
- ✍ Establece y mantiene al día, registros y controles de asuntos administrativos, tales como: asuntos legales, asuntos de personal, compra y suministros, pagos, propiedad, presupuesto y otros documentos.
- ✍ Analiza, organiza y revisa formularios de índole variada y documentos para ser certificados y firmados por funcionarios de mayor jerarquía.
- ✍ Contesta correspondencia para la firma del administrador (a) para la de otros funcionarios directivos.
- ✍ Ofrece seguimiento a los asuntos administrativos pendientes de solución.
- ✍ Desarrolla asignaciones especiales de trabajo que requieren organización de material y desarrollo de procedimientos.
- ✍ Mantiene al día récords de las transacciones efectuadas, le da seguimiento adecuado hasta su liquidación total y los archiva por el tiempo requerido.
- ✍ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.

*ms*

**COMPETENCIAS DEL PUESTO**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento de las técnicas y prácticas de sistemas de oficina.  
 Conocimiento del idioma inglés.  
 Habilidad para expresarse verbalmente y por escrito.  
 Algún conocimiento de las disposiciones de convenio colectivo.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.  
 Destrezas en el uso y manejo de computadoras, máquina de escribir y/o procesadores de palabras y otros equipos de oficina.

**CONDUCTUALES Y PERSONALES**

**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.

**ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

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

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

**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.

**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.

**EMPATÍA**

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

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

**SENTIDO DE LA URGENCIA**

Agiliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del 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.

**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.

**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.

**USO DE COMPUTADORAS**

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

**AUTODESARROLLO**

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

**SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD**

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.

**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.

**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.

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

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Computadora, teléfono, maquina de sumar, facsimil y otro equipo básico de oficina.

CRITERIO A CONSIDERAR

Bachillerato de colegio o universidad acreditada.

REQUISITOS ESPECIALES

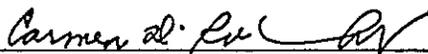
- ❖ Dominio oral y escrito de los Idiomas español e inglés.
- ❖ Dominio en el uso de computadoras y sus aplicaciones: Word, Excel, PowerPoint.
- ❖ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

CLAUSULA DE SALVEDAD

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

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Núm. 5 del 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, a partir del \_\_\_\_\_ de 2004.

En San Juan, Puerto Rico a 23 de agosto de 2004.



Carmen D. Rosario Morales  
Administradora, Oficina Central  
de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

AUG 23 2004

Fecha



María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación Vocacional

agosto 23 / 2004

Fecha



ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

PERFIL DE COMPETENCIAS

CHOFER

Banda: Servicio y Apoyo

Código de la Clase: CAC - 4010

PROPOSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo semidiestro relacionado con el manejo de un vehículo de motor para transportar al (la) Administrador (a) y otros funcionarios, documentos y equipo en asuntos oficiales de la agencia.

NATURALEZA DEL TRABAJO

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

Supervisión Recibida: Trabaja bajo la supervisión general del (la) Administrador(a).

Tipo de Instrucciones que recibe: Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del trabajo y específicas en situaciones nuevas y/o cambios en procedimientos.

Revisión del Trabajo: El desempeño de sus funciones es evaluado mediante informes y reuniones con el supervisor.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ✍ Transporta al (la) Administrador (a) y otros funcionarios a otras agencias y dependencias públicas y privadas en asuntos oficiales.
- ✍ Mantiene los vehículos asignados en buenas condiciones reportando cualquier falla mecánica o de otra índole.
- ✍ Transporta material y equipo de oficina de acuerdo a las instrucciones que recibe.
- ✍ Participa en el recibo, despacho y almacenamiento de equipo y materiales si se le requiere.
- ✍ Rinde informes sobre consumo de gasolina del vehículo a su cargo.
- ✍ Colabora en las labores rutinarias de oficina.
- ✍ Limpia el interior y exterior del vehículo, cambia neumáticos y hace reparaciones menores.

**COMPETENCIAS DEL PUESTO**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento de las leyes y reglamentos de tránsito vehicular.  
 Conocimiento de las rutas a seguir en sus viajes.  
 Algún conocimiento sobre mecánica de equipo automotriz liviano.

Habilidad para entender y seguir instrucciones de trabajo.  
 Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.  
 Destreza en el manejo y operación de vehículos de motor liviano.

**CONDUCTUALES Y PERSONALES**

**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.

**ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

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

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

**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.

**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.

**EMPATÍA**

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

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

**SENTIDO DE LA URGENCIA**

Agiliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del 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.

**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.

**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.

**USO DE COMPUTADORAS**

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

**AUTODESARROLLO**

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

**SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD**

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.

**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.

**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.

**ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO**

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

**DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS**

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

**EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS**

Vehículo de motor y otro equipo básico de mecánica.

**CRITERIO A CONSIDERAR**

Graduación de escuela superior acreditada.

**REQUISITOS ESPECIALES**

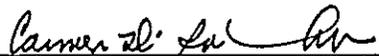
- ✦ Licencia de conductor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- ✦ Conocimiento oral y escrito de los idiomas español e inglés.
- ✦ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en Puerto Rico.

**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.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Núm. 5 del 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, a partir del \_\_\_\_\_ de 2004.

En San Juan, Puerto Rico a 23 de agosto de 2004.



Carmen D. Rosario Morales  
Administradora, Oficina Central  
de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

AUG 23 2004

Fecha



María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación Vocacional

agosto 23/2004

Fecha



ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

PERFIL DE COMPETENCIAS

DIRECTOR OFICINA DE ASUNTOS LABORALES  
Y RECURSOS HUMANOS

Banda: Ejecutiva

Código de la Clase: CAC - 1060

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo ejecutivo y gerencial en el campo de la gerencia de recursos humanos relacionado con el desarrollo e implantación de la política pública de asuntos laborales y recursos humanos y sobre aspectos tales como: reclutamiento, selección, adiestramiento, desarrollo, administración de convenio, asuntos laborales, evaluación de desempeño, beneficios y servicios.

NATURALEZA DEL TRABAJO

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

**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión general del(la) Administrador(a).

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Recibe instrucciones generales sobre el trabajo a realizar y ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio para ejecutar sus funciones.

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

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

**Planificación y Desarrollo**

- ✍ Asesora a la Autoridad Nominadora en la formulación e implantación de la política normativa de recursos humanos y asuntos laborales.
- ✍ Participa en el desarrollo del Plan Estatal y Plan Estratégico.
- ✍ Formula planes operacionales y tácticas para implantar las metas y objetivos delegados a su área.
- ✍ Asesora sobre el área de especialización de las actividades bajo su cargo.
- ✍ Desarrolla y mantiene normas e interpreta estatutos y reglamentos relacionados con su área de responsabilidad.
- ✍ Representa al (a la) Administrador(a) en actividades o reuniones que le sean requeridos.

**Coordinación y Supervisión**

- ✍ Planifica, coordina, dirige y supervisa las funciones del área organizativa bajo su responsabilidad.
- ✍ Define diseña y mantiene los procedimientos administrativos relacionados con su área de responsabilidad.
- ✍ Implanta y observa el fiel cumplimiento de las leyes y reglamentos que rigen las prácticas de recursos humanos y asuntos laborales.
- ✍ Redacta y revisa informes, cartas y memorandos al (a la) Administrador(a), clientes, personal de la oficina y otras agencias.

*Mues*

**Peritaje Profesional y Especializado**

- ✍ Asesora al (la) Administrador(a), a los Administradores Auxiliares, Directores y supervisores sobre la gerencia de recursos humanos y la administración de los convenios colectivos.
- ✍ Implanta políticas dirigidas a mantener un sistema uniforme de administración de personal en áreas, tales como: Reclutamiento, análisis y valoración de puestos, compensación, transacciones de personal, relaciones laborales, orientación, salud y seguridad ocupacional y otras actividades de personal.
- ✍ Coordina y participa en la negociación del convenio colectivo entre la ARV y el Sindicato, junto al Asesor Laboral Externo de la Administración.
- ✍ Redacta y emite opiniones administrativas relacionadas a consultas sometidas por la gerencia sobre administración de los Recursos Humanos.
- ✍ Capacita a los Directores de las Oficinas Regionales y al personal supervisor del nivel central y de las regiones sobre las disposiciones del convenio colectivo y su administración.
- ✍ Coordina y colabora con los abogados internos de la Oficina de Asuntos Legales de la ARV 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.
- ✍ Coordina y ofrece apoyo a los Comités (con miembros de la Unión/Gerencia) creados al amparo del Convenio Colectivo y se asegura que cumplen con el propósito para el cual fueron creados.
- ✍ Implanta medidas y ofrece asesoramiento para crear un clima favorable al mantenimiento de buenas relaciones obrero-patronales.
- ✍ Representa a la Autoridad Nominadora en procesos complejos de negociación colectiva y arbitraje.
- ✍ Estudia, interpreta y aplica las disposiciones de los convenios colectivos y de otros instrumentos en materia laboral en casos presentados a los foros pertinentes.
- ✍ Colabora con el (la) Administrador(a) en la coordinación con funcionarios de agencias federales y otras dependencias estatales que intervienen en materia de interés mutuo.
- ✍ Participa, coordina y supervisa la formulación e implantación de los objetivos operacionales asignados a su Oficina en el Plan Estratégico de la ARV.

**Evaluación de Resultados**

- ✍ Prepara informes dirigidos a evaluar el resultado de las metas y objetivos asignados a su Oficina.
- ✍ Recomienda acciones para mejorar el funcionamiento de las operaciones del área.
- ✍ Realiza otras actividades que le sean encomendadas relacionadas con su puesto.
- ✍ Respalda y apoya la gestión de otras áreas, oficinas y divisiones.

*Handwritten signature*

**COMPETENCIAS DEL PUESTO**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento considerable de las prácticas técnicas y principios de recursos humanos.

Conocimiento considerable de las leyes y reglamentos aplicables a la gerencia de recursos humanos.

Conocimiento considerable de los principios y prácticas de supervisión.

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

Conocimiento considerable de las disposiciones del convenio colectivo.

Habilidad en la organización y redacción de informes y documentos.

Habilidad analítica.

Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones Interpersonales.

**CONDUCTUALES Y PERSONALES**

**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.

**ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

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

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

**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.

**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.

**EMPATÍA**

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

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

**SENTIDO DE LA URGENCIA**

Agiliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del 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.

**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.

**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.

**USO DE COMPUTADORAS**

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

**AUTODESARROLLO**

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

**SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD**

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.

**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.

**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.

*Mus*

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

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

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

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

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

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

CRITERIO A CONSIDERAR

Maestría de colegio o universidad acreditada preferiblemente en Recursos Humanos, Administración Pública o Relaciones Laborales.

REQUISITOS ESPECIALES

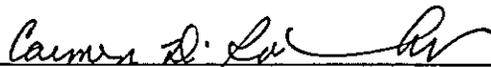
- ❖ Dominio oral y escrito de los idiomas español e Inglés.
- ❖ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
- ❖ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

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.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Núm. 5 del 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, a partir del \_\_\_\_\_ de 2004.

En San Juan, Puerto Rico a 23 de agosto de 2004.



Carmen D. Rosario Morales  
Administradora, Oficina Central  
de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

AUG 23 2004

Fecha



María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación Vocacional

agosto 29 / 2004

Fecha



ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

PERFIL DE COMPETENCIAS

DIRECTOR OFICINA DE ASUNTOS LEGALES

Banda: Ejecutiva

Código de la Clase: CAC - 1070

PROPOSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo ejecutivo y gerencial relacionado con ofrecer asesoramiento legal al (a la) Administrador(a), Administradores Auxiliares, los Directores de Oficina, Directores Regionales y otro personal gerencial.

NATURALEZA DEL TRABAJO

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

Supervisión Recibida: Trabaja bajo la supervisión general del (la) Administrador(a).

Tipo de Instrucciones que recibe: Recibe instrucciones generales y ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de la funciones.

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

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Planificación y Desarrollo

- / Planifica, dirige y supervisa todas las funciones administrativas y operacionales de asesoramiento legal de la ARV.
- / Asesora a la autoridad nominadora en asuntos de índole legal.
- / Asesora a los funcionarios de la ARV en todos los asuntos legales, incluyendo la interpretación de la jurisprudencia y el derecho.
- / Participa activamente en la formulación de la política pública en torno a las actividades programáticas y operacionales.
- / Participa en el desarrollo del Plan Estratégico y dirige y evalúa el Plan Operacional de su oficina.
- / Asesora sobre el área de especialización de las actividades bajo su cargo.
- / Desarrolla y mantiene normas e interpreta estatutos y reglamentos relacionados con su área de responsabilidad.
- / Representa al (a la) Administrador(a) ante foros administrativos y judiciales incluyendo la preparación de la documentación requerida.
- / Hace presentaciones orales a clientes internos y externos.

Coordinación y Supervisión

- / Planifica, coordina, dirige y supervisa las funciones del área organizativa bajo su responsabilidad.
- / Define, diseña y mantiene los procedimientos operacionales y administrativos al día.
- / Redacta y revisa informes, cartas y memorandos al (a la) Administrador(a), clientes, personal de la oficina y otras agencias.

## FUNCIÓNES Y RESPONSABILIDADES

### Peritaje Profesional y Especializado

- ✍ Asesora al (a la) Administrador(a) para que todas las decisiones administrativas se efectúen dentro del marco legal y reglamentario aplicable; y emite opiniones sobre consultas que tanto ésta como los demás funcionarios sometan.
- ✍ Asesora al (a la) Administrador(a) sobre el impacto en la agencia de anteproyectos o proyectos de ley; analiza y prepara los escritos correspondientes que representen la posición de la ARV; y prepara anteproyectos que adelanten el cumplimiento de la misión de la agencia.
- ✍ Prepara y revisa contratos de servicios profesionales, y otros que le sean solicitados por el (la) Administrador(a) o por los Directores Regionales.
- ✍ Prepara y revisa reglamentos y enmienda los mismos, así como órdenes administrativas para la firma del (de la) Administrador(a).
- ✍ Coordina con el Departamento de Justicia la representación legal de empleados y funcionarios de la ARV demandados en su carácter oficial y personal por actuaciones en el desempeño de sus funciones.
- ✍ Atiende los procesos de impugnación de subastas.
- ✍ Realiza investigaciones que le sean encomendadas sobre la conducta de empleados y funcionarios y hace las recomendaciones pertinentes; y recibe e investiga las querellas contra funcionarios.
- ✍ Representa al (a la) Administrador(a) en foros judiciales, administrativos y legislativos.
- ✍ Colabora con todas las unidades de la ARV en proyectos de mejoramiento que requieran asesoramiento legal.
- ✍ Revisa e interpreta la legalidad de todo contrato que le sea referido, entre la agencia y otras entidades.
- ✍ Coordina y supervisa las funciones de asesoría legal.
- ✍ Coordina los aspectos legales producto de auditorías fiscales relacionadas con el reembolso de fondos federales.
- ✍ Prepara escritos y posiciones legales en controversias que surgen en la implantación programática tanto de programas federales como estatales, prepara contratos especiales tales como arrendamientos, servicios profesionales, y proyectos especiales.
- ✍ Interpreta leyes, reglamentos, acciones administrativas y directrices.
- ✍ Provee asesoramiento laboral al (a la) Administrador(a) y la Gerencia.
- ✍ Representa a la Administración en la negociación colectiva.
- ✍ Redacta Proyectos de Ley, Reglamentos y Circulares para implantar la Ley de Rehabilitación Vocacional
- ✍ Ofrece asesoramiento legal a las diferentes áreas dentro de la ARV y a las Oficinas Regionales.
- ✍ Trabaja en coordinación con la División de Auditoría para proveer apoyo legal a las investigaciones operacionales y fiscales que realiza esa Oficina.
- ✍ Analiza y evalúa toda la reglamentación en vía de aprobación, recomienda modificaciones, enmiendas, derogación o desarrollo de nuevas normas.
- ✍ Coordina con fiscales del Departamento de Justicia la preparación de los casos referidos por la ARV en proceso de radicarse en los Tribunales de Justicia.
- ✍ Coordina y supervisa la implantación de los programas de igualdad de oportunidades en el empleo de la ARV.
- ✍ Desarrolla e implanta políticas y procedimientos para asegurar la participación en igualdad de condiciones de consumidores y empleados.
- ✍ Provee asesoramiento y adiestramiento sobre los programas y políticas de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (IOE).
- ✍ Prepara informes y planes para agencias estatales y federales.

### Evaluación de Resultados

- ✍ Prepara informes dirigidos a evaluar el resultado de las operaciones.
- ✍ Recomienda acciones para mejorar el funcionamiento de las operaciones del área.
- ✍ Realiza otras actividades que le sean encomendadas relacionadas con su puesto.
- ✍ Respalda y apoya la gestión de otras áreas, oficinas y divisiones.

**COMPETENCIAS DEL PUESTO**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento considerable de los sistemas judiciales de Puerto Rico.  
 Conocimiento considerable de las prácticas en corte, del procedimiento judicial y de las reglas de evidencia.  
 Conocimiento considerable del idioma inglés.  
 Conocimiento considerable de los principios y prácticas de negociación colectiva, arbitraje y relaciones obrero patronal.  
 Conocimiento de las destrezas y prácticas de supervisión.

Habilidad para llevar a cabo investigaciones y búsqueda de datos de índole legal.  
 Habilidad en la organización y redacción de informes y documentos legales.  
 Habilidad analítica.  
 Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.  
 Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

**CONDUCTUALES Y PERSONALES**

**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.

**ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

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

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

**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.

**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.

**EMPATÍA**

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

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

**SENTIDO DE LA URGENCIA**

Agiliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del 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.

**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.

**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.

**USO DE COMPUTADORAS**

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

**AUTODESARROLLO**

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

**SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD**

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.

**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.

**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.

*Amis*

**ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO**

Las funciones del puesto tienen gran impacto en la planificación, coordinación, dirección para el logro de los resultados de la organización (misión y metas estratégicas) y la satisfacción de las necesidades de la clientela.

**DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS**

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

**EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS**

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

**CRITERIO A CONSIDERAR**

Grado Juris Doctor de colegio o universidad acreditada.

**REQUISITOS ESPECIALES**

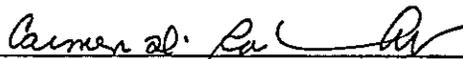
- ❖ Licencia para ejercer la profesión de abogado, expedida por el Tribunal Supremo de Puerto Rico, con licencia para ejercer la Notaría en Puerto Rico. Ser miembro activo del Colegio de Abogados de Puerto Rico.
- ❖ Dominio oral y escrito de los idiomas español e Inglés.
- ❖ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
- ❖ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

**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.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Núm. 5 del 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, a partir del \_\_\_\_\_ de 2004.

En San Juan, Puerto Rico a 23 de agosto de 2004.



Carmen D. Rosario Morales  
Administradora, Oficina Central  
de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

1 AUG 23 2004

Fecha



María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación Vocacional

agosto 23/2004

Fecha



ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

PERFIL DE COMPETENCIAS

DIRECTOR OFICINA DE AUDITORIA INTERNA

Banda: Ejecutiva

Código de la Clase: CAC - 1080

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo ejecutivo y gerencial en el campo de la auditoría interna relacionado con el desarrollo e implantación de sistemas y procesos que aseguren el cumplimiento de los controles internos de la agencia.

NATURALEZA DEL TRABAJO

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

Supervisión Recibida: Trabaja bajo la supervisión general del (la) Administrador(a).

Tipo de Instrucciones que recibe: Recibe instrucciones generales y ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de la funciones.

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

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Planificación y Desarrollo

- ✍ Planifica y dirige las intervenciones de auditoría interna para asegurar que las actividades programáticas y administrativas cumplan con los estándares y leyes de la administración pública.
- ✍ Asesora sobre el área de especialización de las actividades bajo su cargo.
- ✍ Desarrolla y mantiene normas e interpreta estatutos y reglamentos relacionados con su área de responsabilidad.
- ✍ Representa al (a la) Administrador(a) en actividades o reuniones que le sean requeridas.
- ✍ Hace presentaciones orales a clientes internos y externos.

Coordinación

- ✍ Coordina, dirige y supervisa las funciones del área organizativa bajo su responsabilidad.
- ✍ Define, diseña y mantiene los procedimientos operacionales y administrativos al día.
- ✍ Implanta y supervisa las prácticas del personal de su área: reclutamiento y selección, adiestramiento y desarrollo, gerencia de desempeño del personal.
- ✍ Redacta y revisa informes, cartas y memorandos al (a la) Administrador(a), clientes, personal de la oficina y otras agencias.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

### Peritaje Especializado

- ✍ Asesora al Administrador(a) sobre las acciones a tomar para asegurar el cumplimiento con las leyes y reglamentos y para la administración eficiente de la oficina.
- ✍ Planifica, dirige y lleva a cabo las auditorías internas de las operaciones fiscales y operacionales de la administración.
- ✍ Corroborar las operaciones fiscales, administrativas y operacionales para asegurar su cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.
- ✍ Entrevista a las personas que considera necesarias como resultado de las irregularidades encontradas en las auditorías que practica.
- ✍ Actúa como testigo en vistas administrativas o ante los tribunales cuando sea necesario, respecto a irregularidades encontradas.
- ✍ Participa en los estudios y evaluaciones de los sistemas, procedimientos y controles internos fiscales y formula las recomendaciones que estime apropiadas.
- ✍ Rinde informes periódicos de progreso, redacta minutas durante las intervenciones y redacta y rinde informes de intervención.
- ✍ Recomienda y desarrolla sistemas que respondan a los requerimientos de la reglamentación estatal y federal.
- ✍ Conduce auditorías independientes para la administración con el propósito de asegurar la efectividad del control de los récords financieros y de las operaciones.
- ✍ Examina records de los departamentos para asegurar los asientos en los libros de transacciones y el cumplimiento con las leyes aplicables.
- ✍ Analiza data obtenida para determinar el cumplimiento con las políticas y procedimientos de la Administración.
- ✍ Inspecciona los sistemas de contabilidad para determinar su eficacia y controles internos.
- ✍ Organiza, supervisa, dirige y autoriza controles en el desarrollo de actividades de los proyectos dentro del plan de trabajo de Auditoría.
- ✍ Asesora al (a la) Administrador(a) y otro 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 ARV.
- ✍ Desarrolla e implanta 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.
- ✍ Colabora y asiste a los funcionarios de la ARV para asegurar que; a) los controles son efectivos, eficientes y suficientes; b) las operaciones son efectivas, eficientes y económicas; c) los recursos están debidamente protegidos; d) las operaciones y controles cumplen con la política de la Rama Ejecutiva y las leyes aplicables.
- ✍ Redacta informes periódicamente al (a la) Administrador(a) de la ARV sobre las actividades de auditoría interna.
- ✍ Redacta informes sobre investigaciones de aparentes actividades fraudulentas dentro de la ARV.
- ✍ Asesora y da seguimiento a la implantación de las recomendaciones de Auditoría, de las agencias federales pertinentes y de la Oficina del Contralor de Puerto Rico.
- ✍ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con sus funciones.

### Evaluación de Resultados

- ✍ Prepara informes dirigidos a evaluar el resultado de las operaciones.
- ✍ Recomienda acciones para mejorar el funcionamiento de las operaciones del área.
- ✍ Realiza otras actividades que le sean encomendadas relacionadas con su puesto.
- ✍ Respalda y apoya la gestión de otras áreas, oficinas y divisiones.

**COMPETENCIAS DEL PUESTO**

**TECNICAS Y ESPECIALIZADAS**

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

Conocimiento considerable de los principios que se aplican en la auditoría y/o la intervención de cuentas.

Conocimiento considerable de la legislación y reglamentación que gobierna la contabilidad presupuestaria y el manejo de fondos y propiedad pública.

Conocimiento considerable de las técnicas de investigación.

Conocimiento de las disposiciones del convenio colectivo.

Habilidad para analizar documentos fiscales.

Habilidad para redactar informes técnicos propios de su trabajo.

Habilidad en la organización y redacción de Informes y documentos.

Habilidad analítica.

Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

**CONDUCTUALES Y PERSONALES**

**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.

**ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

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

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

**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.

**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.

**EMPATÍA**

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

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

**SENTIDO DE LA URGENCIA**

Agiliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del 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.

**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.

**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.

**USO DE COMPUTADORAS**

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

**AUTODESARROLLO**

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

**SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD**

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.

**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.

**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.

#### ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Las funciones del puesto tienen gran impacto en la planificación, coordinación, dirección para el logro de los resultados de la organización (misión y metas estratégicas) y la satisfacción de las necesidades de la clientela.

#### DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

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

#### EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

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

#### CRITERIO A CONSIDERAR

Bachillerato de colegio o universidad acreditada con concentración en Contabilidad o Finanzas que incluya un curso de Auditoría.

#### REQUISITOS ESPECIALES

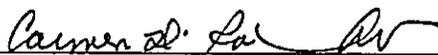
- ❖ Licencia de CPA, Certified Fraud Examiner, Certified Internal Auditor.
- ❖ Dominio oral y escrito de los idiomas español e inglés.
- ❖ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
- ❖ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

#### CLAUSULA DE SALVEDAD

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

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Núm. 5 del 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, a partir del \_\_\_\_\_ de 2004.

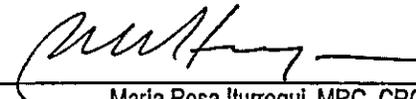
En San Juan, Puerto Rico a 23 de agosto de 2004.



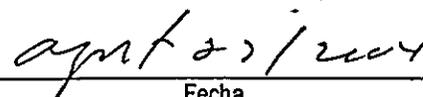
Carmen D. Rosario Morales  
Administradora, Oficina Central  
de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

AUG 23 2004

Fecha



María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación Vocacional



Fecha



ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

PERFIL DE COMPETENCIAS

DIRECTORA/OFICINA REGIONAL

Banda: Gerencial

Código de la Clase: CAC - 2020

PROPOSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo ejecutivo y profesional que consiste en dirigir una oficina Regional de la Administración de Rehabilitación Vocacional.

NATURALEZA DEL TRABAJO

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

Supervisión Recibida: Trabaja bajo la supervisión del (la) Administrador (a).

Tipo de Instrucciones que recibe: Recibe instrucciones generales de conformidad con las directrices, normas y estatutos legales que regulan la Administración. Ejerce iniciativa e independencia de criterio en el desempeño de las funciones del puesto.

Revisión del Trabajo: El trabajo realizado es evaluado mediante el análisis de los informes que rinde, en reuniones de supervisión y la ponderación del impacto de los resultados en el logro de los objetivos de su Región.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

**Planificación y Supervisión**

- ✍ Planifica, dirige, supervisa y evalúa las actividades administrativas y programáticas de la Región que dirige.
- ✍ Planifica, dirige y supervisa el trabajo del personal a su cargo.
- ✍ Adiestra, orienta y asesora a personal de menor jerarquía.
- ✍ Redacta, diseña y mantiene al día los sistemas y procedimientos de la Región a su cargo.
- ✍ Colabora en la formulación del Plan Estatal y Plan Estratégico.
- ✍ Desarrolla e implanta el Plan Operacional (anual) de la Región que dirige.
- ✍ Establece métodos efectivos para evaluar y dar seguimiento a las asignaciones presupuestarias y asegurar la eficiencia y efectividad en el uso de fondos estatales y federales.

**Peritaje Profesional y Especializado**

- ✍ Planifica, coordina y supervisa las actividades del personal técnico de rehabilitación vocacional a nivel regional.
- ✍ Revisa y aprueba Planes Individuales de Rehabilitación.
- ✍ Participa con el personal concernido en los trámites de presupuesto y control de gasto para los servicios de rehabilitación vocacional.
- ✍ Orienta y/o asesora al personal bajo su responsabilidad en actividades de investigación y en proyectos especiales que se desarrollan en la operación y prestación de los servicios de Rehabilitación Vocacional, así como en la interpretación de las normas que rigen la Administración.
- ✍ Analiza e interpreta los informes estadísticos con el fin de establecer y/o reajustar los planes de acción.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- ✍ Asesora al (la) Administrador (a) en situaciones relacionados con asuntos administrativos y operacionales relacionados en la Región que dirige.
- ✍ Interpreta, formula y/o revisa leyes, reglamentos, normas y órdenes administrativas, ejecutivas y política pública que rigen el Programa de Rehabilitación Vocacional en coordinación con la Administración Central de la Agencia.
- ✍ Desarrolla, prepara, coordina y mantiene al día el Plan de Funcionamiento Administrativo conforme a la política pública y directrices impartidas.
- ✍ Participa y representa a la Agencia y su Administradora / en la Junta Local de Inversión en la Fuerza Trabajadora (WIA), Consorcios y Centros de Gestión Única como socio (a) mandatorio (a) según lo dispone la Ley, en el Consorcio de Patronos (Futuros, Inc.) y en cualquier actividad o foro relacionado con servicios de adiestramiento, colocación y empleo.
- ✍ Analiza las necesidades de equipo, materiales, recursos humanos y necesidades de adiestramiento para el mismo, para cumplir con las encomiendas asignadas.
- ✍ Representa a la Agencia en la Junta de Apelaciones del Sistema de Administración de Personal (JASAP) y otros foros apelativos.
- ✍ Administra eficientemente el presupuesto operacional y de servicios designados al Distrito.
- ✍ Supervisa y evalúa el personal asignado a su área de trabajo, así como identifica las necesidades de adiestramiento del mismo.
- ✍ Revisa y autoriza la compra de equipo y materiales al consumidor.
- ✍ Organiza y coordina las audiencias públicas relacionadas a los Planes Estatales de Rehabilitación: Título I, VI-B y VII de la Ley de Rehabilitación Vocacional, relacionada a los servicios de la Agencia en el Distrito.
- ✍ Desarrolla controles internos uniformes, guías y procedimientos administrativos para velar por la sana administración.
- ✍ Coordina con los arrendadores de la planta física en donde ubican las Oficinas Satélites y el Distrito para el mantenimiento de las mismas.
- ✍ Evalúa y da seguimiento al desempeño ocupacional de supervisados, somete recomendaciones de reclasificaciones y aumento de sueldo por méritos de acuerdo a la Ley de Personal.
- ✍ Redacta o dicta cartas, comunicaciones e informes y revisa y firma toda correspondencia de su área de trabajo.
- ✍ Planifica, coordina y preside todas las actividades del Equipo de Supervisión Técnica en Rehabilitación (ESTER) de la Región.
- ✍ Participa en audiencias administrativas en donde consumidores presentan querrelas o apelaciones por decisiones tomadas en el manejo del caso ante foros apelativos, mediadores o de intercesoría.
- ✍ Certifica sueldos y solicitudes para préstamos de la Asociación de Empleados, Administración de Retiro y otros foros públicos y privados.

### Evaluación y Seguimiento

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



COMPETENCIAS DEL PUESTO

TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS

Conocimiento considerable de los principios, métodos, técnicas y prácticas de consejería en rehabilitación vocacional.

Conocimiento considerable de las leyes, reglamentos y normas relacionadas con el campo de la consejería en rehabilitación vocacional.

Conocimiento considerable de la Ley de Rehabilitación de 1973, según enmendada.

Conocimiento considerable sobre los aspectos psicológicos, psiquiátricos y fisiológicos de la incapacidad y sus efectos en el individuo.

Conocimiento considerable sobre análisis estadístico y diseño de investigación.

Conocimiento considerable de los medios para la solución de objetivos vocacionales compatibles con la condición física y/o mental de las personas con impedimento.

Conocimiento considerable del mercado ocupacional, facilidades educativas y su aplicación hacia el empleo de personas con impedimento.

Conocimiento de los aspectos médicos y psicológicos de las condiciones incapacitantes.

Conocimiento de los factores socioeconómicos en el proceso de rehabilitación.

Conocimiento teórico y práctico para manejar asuntos legislativos y legales.

Habilidad para manejar y aplicar avances en la tecnología en rehabilitación.

Conocimiento teórico y práctico del proceso de prestación de servicios de rehabilitación.

Conocimientos teóricos y prácticos del proceso de evaluación vocacional de la persona con impedimento.

Conocimientos de los principios de conducta humana.

Conocimiento considerable del funcionamiento de la agencia, otras dependencias gubernamentales y entidades privadas que ofrecen servicios de rehabilitación vocacional.

Conocimiento de los principios y prácticas de supervisión.

Habilidad para realizar análisis objetivo y preciso, conforme a los aspectos médicos, sociales, psicológicos y vocacionales de las personas con impedimento.

Habilidad para preparar e interpretar informes estadísticos relacionados con su trabajo.

Habilidad para expresarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Conocimiento y destrezas de Intervención Individual.

Conocimientos de las prácticas e Intervención en Consejería Grupal.

Conocimientos de las técnicas de manejo de casos.

Conocimiento teórico y práctico del proceso de selección y desarrollo de carreras.

Conocimiento del mercado laboral y análisis de las ocupaciones.

Conocimiento del proceso de desarrollo de empleo y colocación.

Conocimientos de los servicios y estrategias del Modelo de Empleo Sostenido y los servicios de Vida Independiente.

Conocimiento de los métodos de investigación.

Habilidad para aplicación de los sistemas computadorizados en la Consejería en Rehabilitación.

Habilidad para prestar testimonio como experto.

Habilidad para la solución y mediación de conflictos.

Conocimiento de las disposiciones del convenio colectivo.

CONDUCTUALES Y PERSONALES

**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.

**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.

**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.

**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.

**EMPATÍA**

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

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

**SENTIDO DE LA URGENCIA**

Agiliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del 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.

**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.

**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.

**USO DE COMPUTADORAS**

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

**AUTODESARROLLO**

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

**SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD**

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.

**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.

**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.

#### ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

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

#### DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

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

#### EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

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

#### CRITERIO A CONSIDERAR

Maestría de colegio o universidad acreditada en Consejería en Rehabilitación. Licencia para ejercer la profesión expedida por la Junta Examinadora de Consejeros en Rehabilitación de Puerto Rico.

#### REQUISITOS ESPECIALES

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

#### 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.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Núm. 5 del 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada, aprobamos creación de esta clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, a partir del \_\_\_\_\_ de 2004.

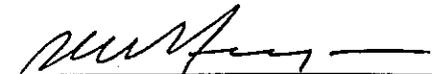
En San Juan, Puerto Rico a 23 de agosto de 2004.



Carmen D. Rosario Morales  
Administradora, Oficina Central  
de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

AUG 23 2004

Fecha



María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación Vocacional

agosto 21 / 2004

Fecha



ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

NUEVA

PERFIL DE COMPETENCIAS

DIRECTOR/A OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION

Banda: Ejecutiva

Código de la Clase: CAC - 1085

PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo ejecutivo y gerencial relacionado con el desarrollo, implantación y administración de los sistemas de información de la Administración de Rehabilitación Vocacional.

NATURALEZA DEL TRABAJO

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

**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión general del (la) Administrador(a).

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Recibe instrucciones generales y ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de la funciones.

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

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

**Planificación y Desarrollo**

- Asesora al(a) Administrador(a) en el desarrollo de la política pública sobre asuntos de tecnología, desarrollo y análisis de sistemas de información.
- Participa en el desarrollo del Plan Estatal y Plan Estratégico.
- Desarrolla, implanta y da seguimiento al Plan Operacional de su Oficina.
- Hace presentaciones orales a clientes internos y externos.

**Coordinación y Supervisión**

- Planifica, organiza, coordina, dirige y supervisa el trabajo a realizarse relacionado con el sistema de información de la Agencia.
- Diseña sistemas de información y analiza las implicaciones de programación para determinar la adecuación de los mismos.
- Formula, coordina y supervisa la implantación de la política pública requerida y autorizada por el (la) Administrador (a) en la Oficina de Sistemas de Información.
- Establece los procesos operacionales y administrativos en el Centro de Cómputos y en la División de Desarrollo y Análisis de Sistemas.
- Establece un plan de trabajo conforme a las proyecciones de la Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV) para la implantación de tecnología de sistemas de información.
- Actúa como enlace con la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP), y vela por el cumplimiento de las políticas de Tecnologías de Información Gubernamental (TIG) establecidas por esta Oficina.

### **Peritaje Especializado**

- ✍ Promueve el uso de la tecnología apropiada en la ARV, asesorando y recomendando sobre el uso de herramientas tecnológicas.
- ✍ Colabora con la identificación y gestión de proyectos de mejoramiento usando la tecnología, así como en la determinación de prioridades, y en los estimados de los recursos necesarios.
- ✍ Asesora en los procesos de subasta y participa en la toma de decisiones en la adquisición de equipo tecnológico y verifica que los equipos electrónicos programados y otros relacionados que se adquieran, cumplan con las especificaciones y requerimientos de la ARV.

### **Evaluación de Resultados**

- ✍ Prepara informes dirigidos a evaluar el resultado de las operaciones.
- ✍ Recomienda acciones para mejorar el funcionamiento de las operaciones de su oficina.
- ✍ Realiza otras actividades que le sean encomendadas relacionadas con su puesto.
- ✍ Respalda y apoya la gestión de otras áreas, oficinas y divisiones.

**COMPETENCIAS DEL PUESTO**

**TECNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento considerable de los programas y servicios que administra la ARV.

Conocimiento considerable de las leyes y reglamentos que administra la agencia.

Conocimiento considerable de los principios y técnicas para el desarrollo de sistemas electrónicos de información.

Conocimiento considerable de las prácticas, técnicas y servicios de los sistemas operativos de procesamiento de datos por medios electrónicos.

Conocimiento considerable de los principios y técnicas en la elaboración de programas para procesar datos por medios electrónicos.

Conocimiento considerable en Tecnología de Comunicaciones.

Destreza en la operación de equipo de procesamiento electrónico de datos.

Conocimiento de las disposiciones del convenio colectivo.

Conocimiento de las destrezas y técnicas de supervisión.

Habilidad para diseñar y configurar redes.

Habilidad en la organización y redacción de informes y documentos.

Habilidad analítica.

Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

**CONDUCTUALES Y PERSONALES**

**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.

**ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

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

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

**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.

**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.

**EMPATÍA**

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

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

**SENTIDO DE LA URGENCIA**

Agliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del 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.

**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.

**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.

**USO DE COMPUTADORAS**

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

**AUTODESARROLLO**

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

**SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD**

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.

**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.

**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.

#### ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Las funciones del puesto tienen gran impacto en la planificación, coordinación, dirección para el logro de los resultados de la organización (misión y metas estratégicas) y la satisfacción de las necesidades de la clientela.

#### DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

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

#### EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Computadora, redes de información computadorizado y otro equipo tecnológico, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.

#### CRITERIO A CONSIDERAR

Bachillerato de colegio o universidad acreditada en Sistemas de Información, Ciencias en Computadora o Ingeniería de Sistemas de Información.

#### REQUISITOS ESPECIALES

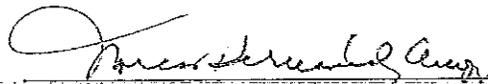
- ✧ Dominio oral y escrito de los idiomas español e inglés.
- ✧ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
- ✧ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

#### CLAUSULA DE SALVEDAD

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

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 6.2 Inciso 5 de la Ley 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, a partir del 1 de marzo de 2007.

En San Juan, Puerto Rico a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2007.



Dorcas Hernández Arroyo, MRC/CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación Vocacional

4/10/07  
Fecha



PERFIL DE COMPETENCIAS

**DIRECTOR OFICINA DE TECNOESTRUCTURA**

Banda: Ejecutiva

Código de la Clase: CAC - 1090

**PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO**

Trabajo ejecutivo y gerencial relacionado con el desarrollo y apoyo de proyectos de mejoramiento de los procesos de trabajo operacionales y administrativos de la ARV.

**NATURALEZA DEL TRABAJO**

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

**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión general del (la) Administrador(a).

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Recibe instrucciones generales y ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de la funciones.

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

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

**Planificación y Desarrollo**

- ✍ Asesora a la Autoridad Nominadora en asuntos programáticos y el mejoramiento de procesos.
- ✍ Asesora y participa activamente en la formulación de la política pública en torno a las actividades programáticas y operacionales de la ARV.
- ✍ Participa en el desarrollo del Plan Estatal y Plan Estratégico.
- ✍ Formula planes operacionales y tácticos para implantar las metas y objetivos delegados a su área.
- ✍ Asesora sobre el área de especialización de las actividades bajo su cargo.
- ✍ Desarrolla y mantiene normas e interpreta estatutos y reglamentos relacionados con su área de responsabilidad.
- ✍ Representa al (a la) Administrador(a) en actividades o reuniones que le sean requeridos.
- ✍ Hace presentaciones orales a clientes internos y externos.

**Coordinación y Supervisión**

- ✍ Planifica, coordina, dirige y supervisa las funciones del área organizativa bajo su responsabilidad.
- ✍ Define, diseña y mantiene los procedimientos operacionales y administrativos al día.
- ✍ Redacta y revisa informes, cartas y memorandos al (a la) Administrador(a), clientes, personal de la oficina y otras agencias.

**Peritaje Profesional y Especializado**

- ✍ Asesora al Administrador en asuntos relacionados con el manejo de proyectos.
- ✍ Diseña y conceptualiza los proyectos.
- ✍ Establece el plan de trabajo para la atención de los proyectos asignados.
- ✍ Asigna los proyectos a los gerentes conforme al plan de trabajo establecido.
- ✍ Participa activamente en la coordinación de los diferentes proyectos.
- ✍ Da seguimiento a los planes de trabajo para determinar que los proyectos se desarrollen de acuerdo a éstos.
- ✍ Reasigna los proyectos tomando en consideración las necesidades o situaciones que surjan.
- ✍ Coordina la utilización de recursos de la ARV para la consecución de las metas de los distintos proyectos.
- ✍ Asesora y participa en la preparación del presupuesto de los diferentes proyectos de la ARV.
- ✍ Identifica y documenta los resultados.
- ✍ Prepara matrices de comparación de metas y resultados de los diferentes proyectos.
- ✍ Se asegura de que el producto final esté conforme con los resultados esperados y que los mismos reflejen las necesidades reales de los usuarios.
- ✍ Verifica que los servicios de suplidores y proveedores contratados estén de acuerdo con las diferentes especificaciones de los proyectos.
- ✍ Mantiene la documentación (récorde) de los diferentes proyectos asignados.
- ✍ Prepara informes de status para la gerencia de los diferentes proyectos asignados.

**Evaluación de Resultados**

- ✍ Prepara informes dirigidos a evaluar el resultado de las operaciones.
- ✍ Recomienda acciones para mejorar el funcionamiento de las operaciones del área.
- ✍ Realiza otras actividades que le sean encomendadas relacionadas con su puesto.
- ✍ Respalda y apoya la gestión de otras áreas, oficinas y divisiones.

*Lucas*

COMPETENCIAS DEL PUESTO

TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS

Conocimiento considerable de los principios, métodos, técnicas y prácticas de consejería en rehabilitación vocacional.

Conocimiento considerable de las leyes, reglamentos y normas relacionadas con el campo de la consejería en rehabilitación vocacional.

Conocimiento considerable de la Ley de Rehabilitación de 1973, según enmendada.

Conocimiento considerable sobre los aspectos psicológicos, psiquiátricos y fisiológicos de la incapacidad y sus efectos en el individuo.

Conocimiento considerable sobre análisis estadístico y diseño de investigación.

Conocimiento considerable de los medios para la solución de objetivos vocacionales compatibles con la condición física y/o mental de las personas con impedimento.

Conocimiento considerable del mercado ocupacional, facilidades educativas y su aplicación hacia el empleo de personas con impedimento.

Conocimiento de los aspectos médicos y psicológicos de las condiciones incapacitantes.

Conocimiento de los factores socioeconómicos en el proceso de rehabilitación.

Conocimiento teórico y práctico para manejar asuntos legislativos y legales.

Habilidad para manejar y aplicar avances en la tecnología en Rehabilitación.

Conocimiento teórico y práctico del proceso de prestación de servicios de rehabilitación.

Conocimientos teóricos y prácticos del proceso de evaluación vocacional de la persona con impedimento.

Conocimientos de los principios de conducta humana.

Conocimiento de los principios y prácticas de la gerencia de proyectos.

Conocimiento considerable del funcionamiento de la agencia, otras dependencias gubernamentales y entidades privadas que ofrecen servicios de rehabilitación vocacional.

Conocimiento de los principios y prácticas de supervisión.

Habilidad para realizar análisis objetivo y preciso, conforme a los aspectos médicos, sociales, psicológicos y vocacionales de las personas con impedimento.

Habilidad para preparar e interpretar informes estadísticos relacionados con su trabajo.

Habilidad para expresarse verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

Conocimiento y destrezas de intervención individual.

Conocimientos de las prácticas e intervención en Consejería Grupal.

Conocimientos de las técnicas de manejo de casos.

Conocimiento teórico y práctico del proceso de selección y desarrollo de carreras.

Conocimiento del mercado laboral y análisis de las ocupaciones.

Conocimiento del proceso de desarrollo de empleo y colocación.

Conocimientos de los servicios y estrategias del Modelo de Empleo Sostenido y los servicios de Vida Independiente.

Conocimiento de los métodos de investigación.

Habilidad para aplicación de los sistemas computadorizados en la Consejería Rehabilitación.

Habilidad para prestar testimonio como experto.

Habilidad para la solución y mediación de conflictos.

Conocimiento de las disposiciones del convenio colectivo.

CONDUCTUALES Y PERSONALES

**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.

**ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

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

Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

**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.

**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.

**EMPATÍA**

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

Escucha y valora las peticiones de los clientes.

**SENTIDO DE LA URGENCIA**

Agiliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del 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.

**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.

**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.

**USO DE COMPUTADORAS**

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

**AUTODESARROLLO**

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

**SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD**

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.

**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.

**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.

#### ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Las funciones del puesto tienen gran impacto en la planificación, coordinación, dirección para el logro de los resultados de la organización (misión y metas estratégicas) y la satisfacción de las necesidades de la clientela.

#### DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

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

#### EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

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

#### CRITERIO A CONSIDERAR

Maestría en Consejería en Rehabilitación de colegio o universidad acreditada. Licencia para ejercer la profesión expedida por la Junta Examinadora de Consejeros en Rehabilitación de Puerto Rico.

#### REQUISITOS ESPECIALES

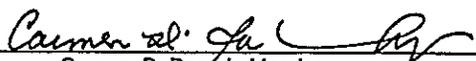
- ❖ Dominio oral y escrito de los idiomas español e inglés.
- ❖ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
- ❖ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

#### CLAUSULA DE SALVEDAD

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

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Núm. 5 del 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, a partir del \_\_\_\_\_ de 2004.

En San Juan, Puerto Rico a 23 de agosto de 2004.



Carmen D. Rosario Morales  
Administradora, Oficina Central  
de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

AUG 23 2004

Fecha



María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación Vocacional

agosto 23 / 2004  
Fecha



ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

PERFIL DE COMPETENCIAS

GERENTE DE COMUNICACIONES

Banda: Especializada y de Supervisión

Código de la Clase: CAC - 3020

PROPOSITOS Y OBJETIVOS DEL PUESTO

Trabajo ejecutivo y gerencial en el campo de las comunicaciones y relaciones públicas que consisten en planificar, desarrollar e implantar un programa efectivo de comunicación interna y externa que contribuya al logro de la misión institucional.

NATURALEZA DEL TRABAJO

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

**Supervisión Recibida:** Trabaja bajo la supervisión general del (la) Administrador (a).

**Tipo de Instrucciones que recibe:** Recibe instrucciones generales y ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de la funciones.

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

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

**Planificación y Desarrollo**

- ✍ Asesora a la Autoridad Nominadora en asuntos de comunicación y relaciones públicas.
- ✍ Participa activamente en la formulación de la política pública en torno a las actividades programáticas y operacionales.
- ✍ Participa en el desarrollo del Plan Estratégico y dirige y evalúa el Plan Operacional de su área.
- ✍ Asesora sobre el área de especialización de las actividades bajo su cargo.
- ✍ Desarrolla y mantiene normas e interpreta estatutos y reglamentos relacionados con su área de responsabilidad.
- ✍ Representa al (a la) Administrador(a) en actividades o reuniones que le sean requeridas.
- ✍ Hace presentaciones orales a clientes internos y externos.

**Coordinación y Supervisión**

- ✍ Planifica, coordina, dirige y supervisa las funciones del área organizativa bajo su responsabilidad.
- ✍ Define, diseña y mantiene los procedimientos operacionales y administrativos al día.
- ✍ Redacta y revisa informes, cartas y memorandos al (a la) Administrador(a), clientes, personal de la oficina y otras agencias.

## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

### Peritaje Especializado

- ✍ Asesora al (a la) Administrador(a) en el desarrollo de la política sobre relaciones públicas y comunicación.
- ✍ Prepara ponencias y comunicados de prensa para divulgación pública.
- ✍ Diseña, coordina e implanta programas sistemáticos de comunicación con los empleados de la ARV.
- ✍ Diseña, coordina e implanta programas de orientación a los solicitantes/consumidores, en apoyo a la misión de la ARV.
- ✍ Desarrolla, tramita, revisa y dirige programas conducentes a establecer medios efectivos de comunicación entre la Agencia, sus empleados, y otras agencias gubernamentales y entre la Agencia y el público en general.
- ✍ Prepara, coordina y revisa escritos, publicaciones, material audiovisual y otras publicaciones de índole informativo.
- ✍ Redacta artículos, boletines, anuncios de prensa y otro material relacionado con las actividades que se llevan a cabo en la Agencia.

### Evaluación de Resultados

- ✍ Prepara informes dirigidos a evaluar el resultado de las operaciones.
- ✍ Recomienda acciones para mejorar el funcionamiento de las operaciones del área.
- ✍ Realiza otras actividades que le sean encomendadas relacionadas con su puesto.
- ✍ Respalda y apoya la gestión de otras áreas, oficinas y divisiones.

**COMPETENCIAS DEL PUESTO**

**TÉCNICAS Y ESPECIALIZADAS**

Conocimiento de las técnicas y procedimientos de comunicación pública.  
 Conocimiento de los programas y servicios de la ARV.  
 Algún conocimiento de las leyes y reglamentos que administra la ARV.  
 Conocimiento de las disposiciones del convenio colectivo.

Habilidad en la organización y redacción de informes y documentos.  
 Habilidad analítica.  
 Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.  
 Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones Interpersonales.

**CONDUCTUALES Y PERSONALES**

**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.

**ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

Identifica las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y los canaliza para darles satisfacción razonable.  
 Demuestra sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes.

**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.

**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.

**EMPATÍA**

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

**SENTIDO DE LA URGENCIA**

Agiliza los procesos requeridos para mantener la continuidad del 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.

**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.

**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.

**USO DE COMPUTADORAS**

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

**AUTODESARROLLO**

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

**SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD**

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.

**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.

**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.

**ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO**

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

**DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS**

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

**EQUIPO, MAQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS**

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

**CRITERIO A CONSIDERAR**

Bachillerato de colegio o universidad acreditada en comunicaciones, periodismo o relaciones públicas.

**REQUISITOS ESPECIALES**

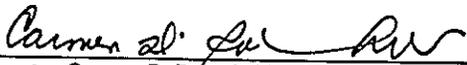
- ❖ Dominio oral y escrito de los idiomas español e inglés.
- ❖ Dominio en el uso y manejo de las computadoras y sus aplicaciones tales como: Word, Excel y PowerPoint.
- ❖ Como parte de su trabajo, se le podrá requerir viajar en o fuera de Puerto Rico.

**CLAUSULA DE SALVEDAD**

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

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Núm. 5 del 14 de octubre de 1975, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada, aprobamos la creación de esta clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Confianza de la Administración de Rehabilitación Vocacional, a partir del \_\_\_\_\_ de 2004.

En San Juan, Puerto Rico a 23 de agosto de 2004.



Carmen D. Rosario Morales  
Administradora, Oficina Central  
de Asesoramiento Laboral y  
Administración de Recursos Humanos

AUG 23 2004

Fecha



María Rosa Iturregui, MRC, CRC  
Administradora  
Administración de Rehabilitación Vocacional

agosto 23 / 2004

Fecha