Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Oficina de la Procuradora del Paciente

PLAN DE CLASIFICACIÓN Y RETRIBUCIÓN
SERVICIO DE CARRERA

2008

RELACIÓN DE TÉRMINOS O FRASES ADJETIVALES UTILIZADAS EN EL PLAN DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS DEL SERVICIO DE CARRERA DE LA OFICINA DEL (DE LA) PROCURADOR(A) DEL PACIENTE

En el desarrollo de los Planes de Clasificación de Puestos, se usan términos y frases adjetivales que podrían tener distintos significados para distintas personas. Para lograr la uniformidad y consistencia que se requiere en la interpretación efectiva de estos términos y frases en la administración de los Planes, se incluye el significado de los mismos según se aplican en este asunto. Incluimos además definiciones de términos técnicos en materia de clasificación.

PLAN DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS

Significa un sistema mediante el cual se estudian, analizan y ordenan, en forma sistemática, los diferentes puestos que integran la organización formando clases y series de clases.

SERVICIO DE CARRERA

El Servicio de Carrera comprende los trabajos rutinarios, así como funciones profesionales, técnicas y administrativas hasta el nivel más alto que se diferencian de la función normativa.

AGENCIA

Significa el conjunto de funciones, cargos y puestos que constituyen toda la jurisdicción de una autoridad nominadora, independientemente de que se denomine departamento, municipio, corporación pública, oficina, administración, comisión, junta, tribunal o de cualquier otra forma.

AUTORIDAD NOMINADORA

Significa el funcionario con facultad legal para hacer nombramientos en el

Gobierno.

LEY DE PERSONAL

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

CLASIFICACIÓN DE PUESTOS

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

PUESTO

Significa un conjunto de deberes y responsabilidades asignados o delegados por la autoridad nominadora, que requieren el empleo de una persona durante la jornada completa de trabajo o durante una jornada parcial.

CLASE O CLASE DE PUESTO

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

SERIE O SERIE DE CLASES

Significa la agrupación de clases que refleja los distintos niveles jerárquicos de trabajo existentes.

ESPECIFICACIÓN DE CLASE

Significa una exposición escrita y narrativa en forma genérica que indica las características preponderantes del trabajo que entraña uno o más puestos en términos de naturaleza, complejidad, responsabilidad y autoridad y las cualificaciones mínimas que deben poseer los candidatos a ocupar los puestos.

GRUPO OCUPACIONAL O PROFESIONAL

Significa la agrupación de clases o series de clases que describen puestos comprendidos en el mismo ramo o actividad de trabajo.

SERVICIO O SERVICIO OCUPACIONAL

Significa la agrupación de las ocupaciones sobre la base de semejanzas generales. Los servicios ocupacionales representan las principales, mayores y más generales áreas que comprende el Plan de Clasificación de Puestos.

RECLASIFICACIÓN DE PUESTOS

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

PERÍODO PROBATORIO

Significa un término de tiempo durante el cual el empleado, al ser nombrado en un puesto, está en período de adiestramiento y prueba sujeto a evaluaciones periódicas en el desempeño de sus deberes, que abarcan el ciclo completo de trabajo.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Significa una exposición escrita y narrativa sobre los deberes, autoridad y responsabilidad que envuelve un puesto en específico y por los cuales se

responsabiliza al incumbente.

PRINCIPIO DE MÉRITO

Significa el concepto de que los empleados públicos deben ser seleccionados, retenidos y tratados en todo lo referente a su empleo sobre la base de la capacidad sin discrimen por razones de raza, color, sexo, nacimiento, edad, origen o condición social, por ideas políticas o religiosas.

TRABAJO NO DIESTRO

Aplica a tareas que no requieren destrezas especiales y que se caracterizan por el uso de esfuerzo físico en mayor o menor grado.

TRABAJO SEMIDIESTRO

Aplica a tareas que requieren aptitudes manuales especiales pero no se requiere la aprobación de cursos vocacionales o técnicos específicos.

TRABAJO DIESTRO

Aplica a tareas que requiere aptitudes manuales especiales, las cuales se obtienen en cursos vocacionales o técnicos específicos y requiere licencia o certificados.

TRABAJO RUTINARIO

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

TRABAJO DE OFICINA

Se aplica a los puestos en los cuales se realiza trabajo oficinesco como parte de los procesos prescritos que se siguen para cumplir con las encomiendas

operacionales en las agencias. Normalmente requieren graduación de escuela superior.

TRABAJO DE OFICINA Y DE CAMPO

Se aplica a los puestos cuyo trabajo se desarrolla en el área de una oficina y fuera de la misma, en los cuales los incumbentes establecen relaciones de trabajo con el público o determinada clientela. Normalmente requiere graduación de escuela superior o alguna preparación básica de colegio o universitaria.

TRABAJO ADMINISTRATIVO

Se aplica a aquellos puestos en los cuales se es responsable por la supervisión, coordinación, toma de decisiones en aspectos operacionales en las agencias. Se requiere una preparación mínima de escuela superior y conocimientos adquiridos mediante experiencia.

TRABAJO EJECUTIVO

Trabajo a nivel gerencial con responsabilidad por la planificación, organización, dirección, coordinación y supervisión de programas, conjunto de actividades técnicas o administrativas, así como por los resultados de la ejecución de éstos.

TRABAJO SUBPROFESIONAL

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

TRABAJO SECRETARIAL

Se aplica a tareas oficinescas que pueden conllevar la coordinación y atención en aspectos administrativos que se generan en la oficina. Requieren normalmente graduación de escuela superior y aprobación de un curso secretarial que incluya mecanografía o procesamiento de palabras, sistema de archivo y taquigrafía o escritura rápida.

TRABAJO ESPECIALIZADO

Se aplica a los puestos cuyo trabajo se desarrolla dentro de una actividad especial que normalmente requiere del empleado una capacitación técnica que se adquiere mediante una preparación académica determinada o de una capacitación que se adquiere mediante la práctica luego de un gran número de años de experiencia desempeñándose dentro de la misma materia en forma progresiva.

TRABAJO PROFESIONAL

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

TRABAJO TÉCNICO

Se aplica a los puestos cuyo trabajo requiere determinada preparación académica básica y además una capacitación específica, técnica o práctica que se aplica a una actividad en especial; o a los puestos cuyo trabajo requiere del incumbente una capacitación práctica adicional al requerimiento de una preparación académica determinada.

TRABAJO DE ALGUNA COMPLEJIDAD Y RESPONSABILIDAD

Se aplica a tareas usualmente repetitivas, aunque de alguna variedad, y donde el empleado se desempeña de acuerdo a métodos de trabajos definidos e instrucciones específicas. El empleado toma decisiones de menor grado en ocasiones, pero consulta al supervisor ante situaciones complejas que surjan.

TRABAJO DE MODERADA COMPLEJIDAD Y RESPONSABILIDAD

Es aplicable a las tareas que requieren un grado moderado de concentración, esfuerzo y criterio propio debido a los factores que deben considerarse en el desempeño de sus labores. Con frecuencia el empleado toma decisiones, pero refiere o consulta al supervisor ante situaciones nuevas o imprevistas.

TRABAJO DE COMPLEJIDAD Y RESPONSABILIDAD

Se aplica a tareas que requieren del empleado un grado normal de concentración, esfuerzo y criterio propio debido a los varios factores que debe considerarse en el desempeño del trabajo. El empleado toma con frecuencia decisiones dentro de las normas establecidas.

TRABAJO DE CONSIDERABLE COMPLEJIDAD Y RESPONSABILIDAD

Se 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 una mayor concentración, esfuerzo y criterio propio. El empleado constantemente toma decisiones.

TRABAJO DE GRAN COMPLEJIDAD Y RESPONSABILIDAD

Se aplica a los puestos que requieren el ejercicio de destrezas gerenciales, administrativas o científicas en grado extraordinario que conllevan con frecuencia 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.

SUPERVISIÓN DIRECTA

El empleado trabaja con instrucciones detalladas, con poca o ninguna autoridad para seleccionar otros métodos de trabajo para hacer juicio o determinaciones independientes de alguna consecuencia. Las tareas son generalmente de corta duración y al completarse son verificadas para ver su exactitud y si se ajustan a las instrucciones impartidas.

SUPERVISIÓN GENERAL

El empleado usualmente recibe una descripción general del trabajo a realizarse pero tiene libertad de acción para desarrollar sus propios métodos de trabajo dentro de las normas establecidas. En situaciones nuevas, poco comunes y complejas se refiere a su supervisor para consejo y asesoramiento. El trabajo se revisa periódicamente para ver su progreso y si se ajusta a las normas y reglamentos establecidos.

SUPERVISIÓN ADMINISTRATIVA

Se aplica a los puestos cuyos empleados dirigen unidades en la agencia o

realizan trabajo a nivel operacional con independencia de acción. Reciben instrucciones generales sobre el trabajo a realizar, pero tienen libertad para establecer prioridades y métodos de trabajo siguiendo normas y procedimientos establecidos. Pueden estar separados físicamente de sus supervisores y sujeto solamente a revisión periódica de su trabajo mediante informes que somete, reuniones de supervisión o por la evaluación de los logros obtenidos.

ALGUNA INICIATIVA Y CRITERIO PROPIO

Se aplica a los puestos cuyos empleados tienen algún grado de libertad para seleccionar los métodos y prácticas a utilizar para realizar su trabajo. Este grado de libertad está limitado dentro de los parámetros que establecen las leyes, reglamentos y normas que regulan el campo de trabajo en la organización.

GRADO MODERADO DE INICIATIVA Y CRITERIO PROPIO

Se aplica a los empleados que en el desempeño de sus labores tienen libertad moderada para planificar y coordinar las fases de su trabajo pero que consultan a su supervisor ante situaciones complejas, nuevas o imprevistas.

INICIATIVA Y CRITERIO PROPIO

Se aplica a los puestos cuyos empleados tienen libertad para planificar y coordinar todas las fases de su trabajo. Ellos pueden desarrollar y utilizar sus propios métodos o procedimiento de trabajo pero que no estén en conflicto con las normas básicas de la organización.

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.

ALGÚN CONOCIMIENTO

Significa la familiaridad del incumbente con los métodos de trabajo y con la terminología básica y algunas fuentes de información en el campo o área del puesto para ejecutar sus funciones.

CONOCIMIENTO

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

CONOCIMIENTO CONSIDERABLE

Significa un grado de conocimiento más allá de lo normal o razonable en el campo o ámbito de trabajo del puesto, que le permite al incumbente ejecutar las funciones 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.

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente
San Juan, Puerto Rico

INDICE DE CLASES DE PUESTOS POR ORDEN ALFABETICO

SERVICIO DE CARRERA

Título de la Clase	Codificación
1. Abogado (a) I	4521
2. Abogado (a) II	4522
3. Administrador (a) de Sistemas de Oficina	2331
4. Agente Comprador (a)	2211
5. Analista en Administración de Recursos Humanos	4341
6. Analista Programador de Sistemas de Información	5221
7. Asesor (a) en Planificación y Desarrollo	4241
8. Asesor (a) en Servicios de Salud	4621
9. Asistente Administrativo I	2121
10. Asistente Administrativo II	2122
11. Asistente de Recursos Humanos	4311
12. Auxiliar de Contabilidad	3111
13. Conductor (a) de Unidad Móvil	1221
14. Conductor (a) Mensajero (a)	1211
15. Coordinador Interagencial	4111
16. Director (a) de División de Educación y Servicios de Apoyo a la Comunidad	6151
17. Director (a) de División de Investigación de Querellas y Cumplimiento	6461
18. Educador (a) en Derecho a la Salud	6113
19. Estadístico (a)	4211
20. Evaluador (a) de Sistemas de Salud	6471

Título de la Clase	**Codificación**
21. Investigador (a) I	6421
22. Investigador (a) II	6422
23. Médico Consultor	4611
24. Oficial Administrativo (a)	2411
25. Oficial de Calidad de Servicios	6321
26. Oficial de Nóminas	4321
27. Oficial de Orientación e Información	6221
28. Oficial de Presupuesto y Finanzas	3211
29. Oficial de Querellas	6411
30. Oficial de Querellas y Adiestramientos	6321
31. Oficial de Relaciones Públicas y Comunicaciones	7111
32. Oficial de Sistemas y Procedimientos	4411
33. Oficial Ejecutivo (a)	2431
34. Oficial Regional de Calidad de Servicios	6412
35. Operador (a) de Equipo de Entrada de Datos	5111
36. Representante de Servicios	6211
37. Supervisor (a) de Servicios Generales	2421
38. Técnico (a) de Recursos Humanos	4331
39. Técnico Legal	4511
40. Técnico en Sistemas de Información	5211
40. Telefonista Recepcionista	2111
42. Trabajador(a) de Mantenimiento	1111

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DEL(DE LA) PROCURADOR(A) DEL PACIENTE
San Juan, Puerto Rico

ESTRUCTURA SALARIAL QUE REGIRÁ EN LA
OFICINA DEL(DE LA) PROCURADOR(A) DEL PACIENTE A PARTIR DEL

SERVICIO DE CARRERA

TIPOS INTERMEDIOS

NÚMERO DE LA ESCALA	TIPO MÍNIMO	1	2	3	4	5	6	7	TIPO MÁXIMO
1	975	1034	1096	1161	1231	1305	1383	1466	1554
2	1043	1106	1172	1243	1317	1396	1480	1569	1663
3	1116	1183	1254	1330	1409	1494	1583	1678	1779
4	1206	1278	1355	1436	1522	1613	1710	1813	1922
5	1302	1380	1463	1551	1644	1742	1847	1958	2075
6	1419	1504	1595	1690	1792	1899	2013	2134	2262
7	1561	1655	1754	1859	1971	2089	2214	2347	2488
8	1717	1820	1929	2045	2168	2298	2436	2582	2737
9	1889	2002	2122	2250	2385	2528	2680	2840	3011
10	2078	2203	2335	2475	2623	2781	2947	3124	3312
11	2286	2423	2568	2722	2886	3059	3242	3437	3643
12	2514	2665	2825	2994	3174	3365	3566	3780	4007
13	2766	2932	3107	3294	3492	3701	3923	4158	4408
14	3042	3225	3418	3623	3841	4071	4315	4574	4849
15	3346	3547	3760	3986	4225	4478	4747	5032	5334
16	3681	3902	4136	4384	4647	4926	5222	5535	5867
17	4049	4292	4550	4823	5112	5419	5744	6088	6454

En Guaynabo, Puerto Rico a

Emmalind García García
Administradora
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro, MD, MPH
Procuradora
Oficina del(de la) Procurador(a)
del Paciente

Horizontal	6%	
Vertical	1-3	7%
	3-5	8%
	5-6	9%
	6-17	10%

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente
San Juan, Puerto Rico

AGRUPACIÓN DE CLASES DE PUESTOS POR ESCALAS DE SUELDOS

Servicio de Carrera

NÚMERO DE LA ESCALA	ESCALA DE SUELDO Y TITULO DE LA CLASE	NUMERO DE LA CLASE
1	**($975-1554)**	
	Trabajador de Mantenimiento	1111
2	**($1,043-1,663)**	
	Asistente Administrativo I	2121
	Telefonista Recepcionista	2111
3	**($1,116-1,779)**	
	Asistente Administrativo II	2122
	Representante de Servicios	6211
4	**($1,206-1,922)**	
	Conductor (a) Mensajero	1211
5	**($1,302-2,075)**	
	Asistente de Recursos Humanos	4311
	Conductor (a) de Unidad Móvil	1221
6	**($1,419-2,262)**	
	Operador de Equipo de Entrada de Datos	5111
7	**($1,561-2,488)**	
	Administrador (a) de Sistemas de Oficina	2331
	Agente Comprador (a)	2211
	Auxiliar de Contabilidad	3111
	Oficial de Nómina	4321
8	**($1,717-2,737)**	
	Oficial Administrativo (a)	2411
	Oficial de Querella	6411

NÚMERO DE LA ESCALA	ESCALA DE SUELDO Y TITULO DE LA CLASE	NUMERO DE LA CLASE
	Supervisor de Servicios Generales	2421
	Técnico de Recursos Humanos	4331
9	**($1,889-3,011)**	
	Analista en Administración de Recursos Humanos	4341
10	**($2,078-3,312)**	
	Oficial de Orientación e Información	6221
	Técnico en Sistemas de Información	5211
11	**($2,286-3,643)**	
	Coordinador (a) Interagencial	4111
	Educador en Derecho a la Salud	6113
	Oficial de Presupuesto y Finanzas	3211
	Oficial de Calidad de Servicios	6321
	Oficial de Querellas y Adiestramientos	6431
	Oficial Regional de Calidad de Servicios	6412
12	**($2,514-4007)**	
	Analista Programador de Sistemas de Información	5221
	Estadístico	4211
	Evaluador (a) de Sistemas de Salud	6471
	Investigador (a) I	6421
	Oficial de Sistemas y Procedimientos	4411
	Oficial Ejecutivo (a)	2431
13	**($2,766-4,408)**	
	Investigador (a) II	6422
	Oficial de Relaciones Públicas y Comunicaciones	7111
	Técnico Legal	4511
14	**($3,042-4,849)**	
	Abogado (a) I	4521
	Director (a) de División de Educación y Servicios de Apoyo a la Comunidad	6151
15	**($3346-5,334)**	
	Abogado (a) II	4522
	Director (a) de División de Investigación de Querellas y Cumplimiento	6461
	Médico Consultor	4611
16	**($3,681-5,867)**	
	Asesor (a) en Servicios de Salud	4621

17	**($4,049-6,454)** Asesor en Planificación y Desarrollo	4241

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

Luz T. Amador Castro, MD, MPH
Procuradora del Paciente

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente
San Juan, Puerto Rico

TERCERA ASIGNACIÓN DE CLASES DE PUESTOS COMPRENDIDAS EN EL PLAN DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS PARA EL SERVICIO DE CARRERA DE LA OFICINA DEL (DE LA) PROCURADOR (A) DEL PACIENTE DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES DE LA SECCIÓN 8.2 DE LA LEY NÚMERO 184 DEL 3 DE AGOSTO DE 2004, SEGÚN ENMENDADA, LEY PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO.

En cumplimiento con lo dispuesto en el Artículo 8.2 de la Ley Número 184 del 3 de agosto de 2004, asignamos las Clases de Puestos comprendidas en el Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente, a las escalas de sueldos establecidas para tener efectividad a partir del 1 de septiembre de 2008.

Número De la Clase	**Título de la Clase**	**Periodo Probatorio**	**Escala de Retribución**	**Número de la Escala**
4521	Abogado (a) I	Seis (6) meses	3,042 – 4,849	14
4522	Abogado (a) II	Seis (6) meses	3,346 – 5,334	15
2331	Administrador (a) de Sistemas de Oficina	Tres (3) meses	1,561 – 2,488	7
2211	Agente Comprador	Tres (3) meses	1,561 – 2,488	7
4341	Analista en Administración de Recursos Humanos	Seis (6) meses	1,889 – 3,011	9
5221	Analista Programador (a) de Sistemas de información	Seis (6) meses	2,514 – 4,007	12
4241	Asesor (a) en Planificación y Desarrollo	Seis (6) meses	4,049 – 6,454	17
4621	Asesor (a) en Servicios de Salud	Seis (6) meses	3,681 – 5,867	16
2121	Asistente Administrativo I	Tres (3) meses	1,043 – 1,663	2
2122	Asistente Administrativo II	Tres (3) meses	1,116 – 1,779	3
4311	Asistente de Recursos Humanos	Cinco (5) meses	1,302 – 2,075	5
3111	Auxiliar de Contabilidad	Seis (6) meses	1,561 – 2,488	7
1221	Conductor (a) de Unidad Móvil	Tres (3) meses	1,302 – 2,075	5
1211	Conductor (a) Mensajero (a)	Tres (3) meses	1,206 – 1,922	4
4111	Coordinador (a) Interagencial	Seis (6) meses	2,286 – 3,643	11
6151	Director (a) de División de de Educación y Servicios de Apoyo a la Comunidad	Seis (6) meses	3,042 – 4,849	14
6461	Director(a) de División de Investigación de Querellas	Seis (6) meses	3,346 – 5,334	15

Número De la Clase	Título de la Clase	Periodo Probatorio	Escala de Retribución	Número de la Escala
6113	Educador en Derecho a la Salud	Seis (6) meses	2,286 – 3,643	11
4211	Estadístico	Seis (6) meses	2,514 – 4,007	12
6471	Evaluador (a) de Sistemas de Salud	Seis (6) meses	2,514 – 4,007	12
6421	Investigador I	Seis (6) meses	2,514 – 4,007	12
6422	Investigador II	Seis (6) meses	2,766 – 4,408	13
4611	Médico Consultor	Seis (6) meses	3,346 – 5,334	15
2411	Oficial Administrativo	Seis (6) meses	1,717 – 2,737	8
6321	Oficial de Calidad de Servicios	Seis (6) meses	2,286 – 3,643	11
4321	Oficial de Nómina	Cinco (5) meses	1,561 – 2,488	7
6221	Oficial de Orientación e Información	Cinco (5) meses	2,514 – 4,007	12
3211	Oficial de Presupuesto y Finanzas	Seis (6) meses	2,286 – 3,643	11
6411	Oficial de Querellas	Seis (6) meses	1,717 – 2,737	8
6431	Oficial de Querellas y Adiestramiento	Seis (6) meses	2,286 – 3,643	11
7111	Oficial de Relaciones Públicas y Comunicaciones	Cinco (5) meses	2,766 – 4,408	13
4411	Oficial de Sistemas y Procedimientos	Seis (6) meses	2,514 – 4,007	12
2431	Oficial Ejecutivo	Seis (6) meses	2,514 – 4,007	12
6412	Oficial Regional de Calidad de Servicios	Seis (6) meses	2,286 – 3,643	11
5111	Operador (a) de Equipo de Entrada de Datos	Tres (3) meses	1,419 -2,262	6
6211	Representante de Servicios	Tres (3) meses	1,116 – 1,779	3
2421	Supervisor (a) de Servicios Generales	Seis (6) meses	1,717 – 2,737	8
4331	Técnico (a) de Recursos Humanos	Seis (6) meses	1,717 – 2,737	8
4511	Técnico Legal	Seis (6) meses	2,766 – 4,408	13
5211	Técnico en Sistemas de Información	Seis (6) meses	2,078 – 3,312	10
2111	Telefonista Recepcionista	Tres (3) meses	1,043 – 1,663	2
1111	Trabajador de Mantenimiento	Tres (3) meses	975 – 1,554	1

Para que conste nuestra aprobación, firmamos la presente relación de puestos en la cual se indica el número y las escalas de sueldos, así como el número de la clase asignada a cada una de las mismas.

Este documento cuenta de tres (3) pliegos de papel conteniendo cuarenta y dos (42) clases de puestos en los cuales hemos estampado nuestras iniciales.

En San Juan, Puerto Rico al 1 de septiembre de 2008.

Luz Teresa Amador Castro, MD, MPH
Procuradora del Paciente

ABOGADO(A) I

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional en el campo jurídico.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad que consiste en el análisis y evaluación de asuntos relacionados con la Ley Orgánica de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente y con la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente. Trabaja bajo la supervisión general del (de la) Director(a) de Asuntos Legales quien le imparte instrucciones generales. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado al finalizar el mismo, mediante reuniones con el supervisor y por discusiones de casos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Analiza asuntos en controversia relacionados con la interpretación de las disposiciones de la Ley Núm. 11 del 11 de abril de 2001, Ley Orgánica de la agencia y la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente y emite las opiniones que corresponden.

Asesora y orienta a empleados y funcionarios de la Oficina y de otras agencias y al público en general en materia legal relacionada con la aplicación de la Ley Núm. 11 de abril de 2001 y la Ley 194 de 25 de agosto de 2000.

Evalúa la legislación referida a la Oficina por los Cuerpos Legislativos y emite recomendaciones a tenor con las disposiciones de la Ley Núm. 11, de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente y de la política pública de la Oficina.

Comparece ante los foros casi-judiciales o administrativos en representación de la Oficina, para hacer cumplir los preceptos de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Prepara citaciones al Tribunal, requiriendo la comparecencia y declaración de testigos y la presentación de documentos que se relacionan con asuntos ante la Oficina.

Realiza estudios e investigaciones jurídicas dirigidas a sustentar las posturas o planteamientos de la Oficina.

Toma Juramentos de Fidelidad y Toma de Posesión a empleados y funcionarios de la agencia.

Participa en la redacción de proyectos y anteproyectos de ley.

Redacta o evalúa contratos en los que la Oficina es parte y emite las recomendaciones correspondientes.

Representa a la Oficina en las querellas presentadas a Procedimientos Adjudicativos formales.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de los principios, técnicas y prácticas que se utilizan en el campo legal.

Conocimiento de prácticas legales en los tribunales de justicia, de las reglas de evidencia y procedimiento civil, del examen de testigos, y de los procedimientos a seguir en los foros administrativos o cuasijudiciales.

Conocimiento de la jurisprudencia de Puerto Rico.

Conocimiento de las leyes y reglamentos federales que aplican a Puerto Rico y la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente.

Conocimiento de las técnicas y métodos de investigación legal.

Habilidad para recopilar datos relevantes para un caso o a una investigación.

Habilidad para analizar, interpretar y redactar documentos legales.

Habilidad para realizar funciones que conllevan esfuerzo visual y mental constante.

Habilidad para comunicarse con corrección y claridad.

Habilidad para solucionar efectivamente problemas y situaciones complejas.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas con supervisores(as), compañeros(as), funcionarios(as) de instituciones públicas y privadas y público en general.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Haber sido admitido al ejercicio de la abogacía y la notaria y un (1) año de experiencia como Abogado (a). Ser miembro del Colegio de Abogados (as) de Puerto Rico.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

ABOGADO(A) II

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional en el campo jurídico.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de gran complejidad y responsabilidad que consiste en el análisis y evaluación de asuntos relacionados con la Ley Orgánica de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente y con la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente. Puede sustituir al (a la) supervisor (a) en su ausencia. Trabaja bajo la supervisión general del (de la) Director(a) de Asuntos Legales quien le imparte instrucciones generales para realizar su labor. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado al finalizar el mismo, mediante reuniones con el supervisor y por discusiones de casos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Analiza asuntos en controversia relacionados con la interpretación de las disposiciones de la Ley Núm. 11 del 11 de abril de 2001, Ley Orgánica de la agencia y la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente y emite las opiniones que corresponden.

Asesora y orienta a empleados y funcionarios de la Oficina y de otras agencias y al público en general en materia legal relacionada con la aplicación de la Ley Núm. 11 de abril de 2001.

Comparece ante Tribunales de Justicia en los casos y recursos extraordinarios que lleva la Oficina.

Evalúa la legislación referida a la Oficina por los Cuerpos Legislativos y emite recomendaciones a tenor con las disposiciones de la Ley Núm. 11, de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente y de la política pública de la Oficina.

Comparece ante los foros casi-judiciales o administrativos en representación de la Oficina, para hacer cumplir los preceptos de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Prepara citaciones al Tribunal, requiriendo la comparecencia y declaración de testigos y la presentación de documentos que se relacionan con asuntos ante la Oficina.

Realiza estudios e investigaciones jurídicas dirigidas a sustentar las posturas o planteamientos de la Oficina.

Participa en la redacción de proyectos y anteproyectos de ley.

Redacta o evalúa contratos en los que la Oficina es parte y emite las recomendaciones correspondientes.

Ofrece adiestramientos y conferencias sobre temas relacionados con la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente y otras leyes y reglamentos aplicables.

Representa a la Oficina en las querellas presentadas a Procedimientos Adjudicativos formales.

Sustituye al Director (a) de Asuntos Legales cuando le es requerido.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de los principios, técnicas y prácticas que se utilizan en el campo legal.

Conocimiento de prácticas legales en los tribunales de justicia, de las reglas de evidencia y de procedimiento civil, del examen de testigos, y de los procedimientos a seguir en los foros administrativos o cuasijudiciales.

Conocimiento de la jurisprudencia de Puerto Rico.

Conocimiento de las leyes y reglamentos federales que aplican a Puerto Rico y que aplican a la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente.

Conocimiento de las técnicas y métodos de investigación legal.

Habilidad para recopilar datos relevantes para un caso o a una investigación.

Habilidad para analizar, interpretar y redactar documentos legales.

Habilidad para realizar funciones que conllevan esfuerzo visual y mental constante.

Habilidad para comunicarse con corrección y claridad.

Habilidad para solucionar efectivamente problemas y situaciones complejas.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas con supervisores(as), compañeros(as), funcionarios(as) de instituciones públicas y privadas y público en general.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Haber sido admitido al ejercicio de la abogacía y dos (2) años de experiencia como Abogado (a), uno (1) de éstos en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Abogado I en el Servicio de Carrera de la Oficina de la Procuradora del Paciente. Ser miembro del Colegio de Abogados (as) de Puerto Rico.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

ADMINISTRADOR(A) DE SISTEMAS DE OFICINA

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo secretarial que consiste en transcribir una variedad de documentos de naturaleza diversa y en la realización de otras tareas administrativas mediante el uso de una maquinilla, procesador de palabras o sistemas computadorizados, así como en la torna de signos taquigráficos o escritura rápida.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad en la trascripción de diversos documentos y la realización de tareas administrativas mediante el uso de una maquinilla, procesador de palabras o sistemas computadorizados, así como en la toma de signos taquigráficos o escritura rápida. Actúa como secretaria principal de un(a) Director(a) de Área u otro(a) funcionario(a) de jerarquía similar en la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión general de un(a) funcionario(a) de superior jerarquía, quien le imparte instrucciones generales sobre la labor a realizar. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado a la terminación del mismo para verificar rapidez, corrección, exactitud y conformidad con las técnicas y prácticas aplicables al campo secretarial, así como las normas y procedimientos establecidos e instrucciones impartidas.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Transcribe una variedad de documentos de naturaleza diversa mediante el uso de una maquinilla, procesador de palabras o sistemas computadorizados.

Toma y transcribe en signos taquigráficos o escritura rápida cartas, memoriales e informes, entre otros.

Recibe, sella, clasifica, controla y distribuye la correspondencia y documentos que se generan en su unidad de trabajo.

Lleva el calendario de las actividades de su supervisor(a) y lo mantiene informado.

Concerta reuniones, entrevistas y citas para el (la) Director(a) y organiza el material necesario para la misma.

Revisa los documentos para la firma del (de la) Director(a) y corrige errores ortográficos y gramaticales.

Prepara requisiciones para la compra de equipos y materiales que se utilizan en la Oficina.

Lleva un registro y prepara el informe de llamadas telefónicas de larga distancia.

Organiza y mantiene actualizados los récords y archivos de la Oficina.

Redacta y contesta correspondencia de rutina relacionada con su área de trabajo.

Coordina reuniones con funcionarios de otras agencias pertinentes a las actividades y encomiendas de su área de trabajo.

Realiza, atiende y canaliza llamadas telefónicas a donde correspondan.

Hace uso de la fotocopiadora, máquinas de facsímil y otro equipo de oficina.

Atiende, orienta y refiere los visitantes donde corresponda.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento considerable de las técnicas y prácticas modernas de la mecanografía, procesamiento de palabras o sistemas computadorizados.

Conocimiento considerable de las técnicas y prácticas modernas de taquigrafía o escritura rápida.

Conocimiento considerable de los diferentes sistemas de archivo y de las técnicas modernas para su mantenimiento y control.

Conocimiento considerable de las reglas gramaticales y de ortografía.

Habilidad para tomar dictados en signos taquigráficos o escritura rápida y transcribir diversos documentos con rapidez y exactitud.

Habilidad para detectar y corregir errores gramaticales y ortográficos.

Habilidad para seguir e impartir instrucciones verbales y escritas.

Habilidad para expresarse en forma clara y precisa, verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Destreza en el uso y manejo de una maquinilla, procesador de palabras, sistemas computadorizados y otro equipo de oficina.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Graduación de escuela superior acreditada que incluya o esté suplementada por cursos en mecanografía o procesamiento de palabras o de información y taquigrafía o escritura rápida. Cuatro (4) años de experiencia en la realización de trabajo secretarial.

PERÍODO PROBATORIO

Tres (3) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

AGENTE COMPRADOR (A)

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo de oficina y de campo que consiste en gestionar la adquisición de equipo, materiales, suministros, bienes muebles y servicios para la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de moderada complejidad y responsabilidad relacionado con la compra de equipos, materiales, bienes muebles, suministros y servicios para la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión general del (de la) Supervisor de Servicios Generales quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones especiales. Ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio propio, sujeto a revisión. Su trabajo es revisado por los informes que somete, reuniones con el (la) supervisor(a) y por la evaluación de los resultados obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Gestiona y tramita las compras de equipo, materiales, suministros, bienes muebles y servicios.

Analiza cotizaciones y subastas informales y las adjudica al mejor postor tomando en consideración el precio, la calidad del artículo y que reúna los requisitos de las especificaciones.

Da seguimiento a los suplidores a quienes se les ha generado una orden de compra.

Participa en todas los procedimientos de compras fuera de la agencia (pre-subastas, subastas formales e informales).

Recibe y atiende suplidores que visitan la agencia.

Mantiene un registro de todas las requisiciones y órdenes de compras de la agencia.

Coordina el recibo y la distribución de la mercancía.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento sobre las normas, procedimientos y reglamentos aplicables a las compras en el sector público.

Conocimiento sobre los principios y prácticas modernas de las compras en el gobierno.

Conocimiento de las tendencias y fluctuaciones de precios en servicios, materiales y equipo.

Conocimiento sobre la utilización de sistemas computadorizados de información.

Habilidad para interpretar y aplicar las leyes y reglamentos que regulan las compras en el gobierno.

Habilidad para realizar cómputos matemáticos con rapidez y exactitud.

Habilidad para preparar informes y otros documentos relacionados a las funciones que realiza.

Habilidad para seguir e impartir instrucciones verbalmente y por escrito.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Destreza en la operación de computadoras y equipo de oficina.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Sesenta (60) créditos de una universidad acreditada suplementada por un curso o adiestramiento básico en computadoras y dos (2) años de experiencia en trabajos de compras de equipo, materiales y suministros en el sector gubernamental.

PERÍODO PROBATORIO

Tres (3) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

ANALISTA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional en el campo de la administración de los recursos humanos.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de moderada complejidad y responsabilidad que conlleva analizar, evaluar y recomendar acciones y/o transacciones en el área de administración de recursos humanos tales como clasificación, retribución, reclutamiento, adiestramiento, nombramientos y cambios, entre otros. El (la) empleado(a) trabaja bajo la supervisión general del(de la) Director(a) de Recursos Humanos. Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas o especiales. Ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones guiado por las leyes, reglamentos y normas aplicables. Su trabajo es revisado mediante el análisis de informes que somete y en reuniones con el (la) supervisor(a).

EJEMPLOS DE TRABAJO

Evalúa y analiza casos relacionados con transacciones de personal tales como clasificación, retribución, reclutamiento y otras con el propósito de emitir recomendaciones al respecto conforme a las leyes, reglamentos y directrices aplicables.

Verifica que todo candidato a nombramiento reúna los requisitos establecidos para la clase y establece los registros de elegibles.

Investiga y recopila información para el análisis de los casos que se le asignan.

Evalúa las necesidades de adiestramiento del personal para la confección del Plan Anual de Adiestramientos.

Prepara Informes de Cambio de los empleados de la agencia.

Prepara y mantiene actualizado el registro de puestos y empleados de la agencia.

Prepara certificaciones y verificaciones de empleo de los empleados de la agencia.

Coordina las actividades y los asuntos de la Administración de los Asuntos de Retiro de los empleados.

Realiza estudios y prepara convocatorias a examen.

Colabora en el diseño y establecimiento del sistema de evaluación de los empleados.

Orienta a empleados y funcionarios de la agencia sobre asuntos relacionados con la administración de los recursos humanos.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de las leyes y reglamentos que aplican en el área de recursos humanos.

Conocimiento de las prácticas y técnicas modernas en el área de recursos humanos.

Habilidad para analizar y resolver problemas en forma efectiva en la administración del recurso humano.

Habilidad para analizar acciones y/o transacciones de personal.

Habilidad para redactar comunicaciones e informes.

Habilidad para comunicarse efectivamente.

Habilidad para analizar e interpretar correctamente leyes, reglas y reglamentos.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas con compañeros(as) y público en general.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de una universidad acreditada y un (1) año de experiencia en trabajo profesional de administración de recursos humanos.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enrnendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

ANALISTA PROGRAMADOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional, técnico y especializado que consiste en análisis, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de sistemas de información, así como en colaborar en la planificación, coordinación, dirección, evaluación y supervisión del Plan Estratégico de Informático de la Oficina de la Procuradora del Paciente.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado (a) realiza trabajo de considerable complejidad y responsabilidad que conlleve analizar, diseñar, programar, configurar y mantener actualizadas las aplicaciones computadorizadas del sistema de información, así en como en la colaboración, planificación, coordinación, dirección, evaluación y supervisión del Plan Estratégico de Informática de la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente. Trabaja la bajo la supervisión general del (de la) Oficial Principal de Informática, quien le imparte instrucciones generales para realizar sus funciones. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado mediante informes, reuniones de supervisión y por los resultados obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Colabora con el Oficial de informática en las actividades relacionadas con la red de información con la mecanización de las actividades de la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente.

Asiste al Oficial Principal de Informática en el establecimiento del Plan Estratégico para el desarrollo, implantación y mantenimiento del sistema de información.

Identifica las maneras en que la informática puede reducir los costos para la agencia y mejorar los servicios que ofrecen a la ciudadanía.

Colabora en la implantación de los mecanismos y procesos necesarios para la revisión y modificación del Plan del Plan Estratégico de Informática.

Promueve el diseño y la operación efectiva de los sistemas de información incluyendo las mejoras al mismo.

Da seguimiento al desarrollo de los proyectos de información, incluyendo las mejoras al mismo.

Da seguimiento al desarrollote los proyectos de informática para evaluar el funcionamiento de los mismos conformes a los estándares aplicables con el fin de asesorar en cuanto al progreso, modificación, o cancelación de programas o proyectos.

Participa en la administración de programas de base de datos contenidos en los servidores y en la configuración de redes de alta velocidad.

Crea las especificaciones y manuales operacionales de aplicaciones.

Coordina análisis y discusiones entre usuarios para determinar el contenido y formato de la base de datos.

Brinda apoyo técnico a los usuarios de la red de información.

Prepara informes sobre la información contenida en la base de datos utilizando programas especializados.

Evalúa propuesta de programas para la implantación de los mismos.

Sustituye al Oficial Principal de Informática durante sus ausencias o vacaciones.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento considerable de los principios, prácticas y técnicas modernas en el análisis, diseño y programación de sistemas de información.

Conocimiento del uso, aplicación y funcionamiento del equipo electrónico y lenguajes técnicos de programación de sistemas de información.

Habilidad para analizar e interpretar los problemas que surjan con el programa computadorizado.

Habilidad para establecer relaciones efectivas de trabaja.

Destreza en el uso de sistemas computadorizado.

Conocimiento en programación .Net Framework.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato en Sistemas de Información de una universidad acreditada. Tres (3) años de experiencia en trabajo de análisis o configuración de Redes de Sistemas de Computación.

PERÍODO PROBATORIO

Diez (10) meses

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de (de la) Procurador (a) del Paciente a partir del 14 de abril de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 16 de abril de 2008.

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

ASESOR (A) EN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en el asesoramiento sobre los procesos evaluativos de la organización y la planificación estratégica.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de considerable complejidad y responsabilidad en el asesoramiento sobre los procesos evaluativos de la organización y la planificación estratégica de la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente para lograr el cumplimiento de los preceptos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente. Trabaja bajo la supervisión general del (de la) Procurador (a) Auxiliar quien le imparte instrucciones generales para realizar las funciones del puesto. Ejerce un alto grado de inlciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado mediante reuniones de supervisión, por los informes que rinde y por los resultados obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Asesora desde el punto de vista de salud, sobre los procesos evaluativos de la organización y la planificación estratégica de la Oficina del (la) Procurador (a) del Paciente para lograr el fiel cumplimiento de los preceptos contenidos en la "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente".

Colabora con un grupo de trabajo multidisciplinario compuesto por un (a) Planificador (a), un (a) Estadístico (a), un (a) Oficial de Sistemas y Procedimientos en la elaboración de planes estratégicos y la evaluación periódica de los mismos.

Desarrolla propuestas y modelos de evaluación, métodos, objetivos y otros procesos necesarios para la evaluación de los programas de la Oficina de la Procuradora del Paciente.

Realiza estudios y encomiendas especiales asignadas por el (la) Procurador (a) del Paciente y el (la) Procurador (a) Auxiliar.

Prepara y revisa propuestas federales para desarrollar proyectos encaminados a la protección de los derechos de los pacientes y apoderarlos para

Asesora al personal directivo de la agencia sobre asuntos relacionados con la evaluación de la organización y planificación estratégica con el propósito de identificar las estrategias necesarias para el cumplimiento de las metas y objetivos de la Oficina.

Analiza una gran variedad de información con el propósito de evaluar y documentar el trabajo que realiza.

Asesora en cuanto al aspecto médico en la interpretación de leyes y reglamentos aplicables a la protección de los derechos del paciente, a la protección de la información de salud de los pacientes y a los sistemas de salud.

Colabora en el desarrollo de normas y procedimientos para un funcionamiento óptimo de su unidad de trabajo.

Asesora a otras unidades de trabajo en una variedad de asuntos relacionados con los estudios y procesos de evaluación y planificación estratégica.

Prepara informes relacionados con los asuntos bajo su responsabilidad.

Prepara informes de labor realizada.

Redacta correspondencia y otros documentos pertinentes al trabajo que realiza.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento considerable de las leyes y reglamentos que aplican a la protección de los derechos de los pacientes.

Conocimiento considerable de las leyes y reglamentos que aplican a la protección de la información médica de los pacientes.

Conocimiento considerable de los principios, técnicas y prácticas que se utilizan en el campo de la evaluación y planificación.

Conocimiento considerable de la organización de la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente.

Conocimiento de las técnicas y métodos modernos de la investigación científica.

Habilidad para trabajar en equipo.

Habilidad para seguir e impartir instrucciones verbales y escritas.

Habilidad para redactar comunicaciones e informes claros y precisos.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Habilidad para expresarse correctamente verbalmente y por escrito.

Destreza en el uso y manejo de computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado de Doctor en Medicina y Maestría en Salud Pública y cinco (5) años de experiencia gerencial en el área de sistemas de salud.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

ASESOR (A) EN SERVICIOS DE SALUD

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en el asesoramiento y apoyo al (a la) Director(a) del Área de Educación e Investigación de Querellas en los asuntos relacionados con la prestación, evaluación, fiscalización, utilización y calidad de los servicios de salud.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad asesorando y brindando apoyo al (a la) Director(a) del Área de Educación e Investigación de Querellas en los asuntos relacionados con la prestación, evaluación, fiscalización, utilización y calidad de los servicios de salud en el Área de Educación e Investigación de Querellas de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión general del (de la) Director(a) del Área, quien le imparte instrucciones generales para realizar su labor. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado mediante reuniones con el (la) supervisor(a) y por los informes que somete.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Asesora al (a la) Director(a) del Área de Educación e Investigación de Querellas en los asuntos relacionados con la prestación, evaluación, fiscalización, utilización y calidad de los servicios de salud

Colabora en la preparación del presupuesto del área.

Colabora en el desarrollo e implantación del plan de trabajo del área.

Analiza y evalúa los informes emitidos por los Directores de las diferentes divisiones del área y somete las recomendaciones correspondientes a su área de competencia.

Asesora a funcionarios de la Oficina de la Procuradora del Paciente en asuntos relacionados con la prestación, evaluación, fiscalización, utilización y calidad de los servicios de salud.

Sirve de enlace entre el (la) Director(a) del Área de Educación e Investigación de Querellas y los directores de las diferentes Divisiones del área, para llevar a cabo las funciones asignadas y cumplir con los objetivos del área y

de la Oficina relacionados con la prestación, evaluación, fiscalización, utilización y calidad de los servicios de salud.

Analiza los informes sometidos por los (las) Directores(as) de las Divisiones y les asesora en los asuntos relacionados con los servicios de salud.

Participa como consultor en la mediación y cierre de querellas.

Participa como recurso en actividades educativas que se le solicite.

Redacta informes y comunicaciones relacionadas con las funciones que realiza.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento sobre las leyes y reglamentos que aplican a la práctica de la medicina en Puerto Rico.

Conocimiento sobre terminología médica, procedimientos y prácticas de la medicina.

Conocimiento considerable del funcionamiento y la organización de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente.

Conocimiento considerable de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Conocimiento considerable sobre el funcionamiento de las aseguradoras de servicios de salud.

Habilidad para realizar trabajo en equipo.

Habilidad para seguir e impartir instrucciones verbales y escritas.

Habilidad para redactar y analizar comunicaciones e informes.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

Destreza en el uso y manejo de computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado de Doctor en Medicina de una universidad acreditada y tres (3) años de experiencia como médico (a).

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

ASISTENTE ADMINISTRATIVO(A) I

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo de oficina que consiste en el procesamiento de documentos y en realizar tareas de oficina.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de alguna complejidad y responsabilidad que consiste en el procesamiento, trámite y archivo de documentos en una unidad de trabajo de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión directa de un(a) funcionario(a) de superior jerarquía, quien le imparte instrucciones generales. Ejerce alguna iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado al finalizar el mismo.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Recibe, clasifica y distribuye la correspondencia de su unidad de trabajo.

Clasifica y archiva comunicaciones y documentos que se generan o se reciben.

Atiende, canaliza y genera llamadas telefónicas de su área de trabajo.

Ensobra y lleva control de la correspondencia de su área de trabajo.

Colabora en la preparación de informes.

Colabora en la compaginación y encuadernación de informes, presentaciones, folletos y otros documentos producidos en la Oficina.

Utiliza la máquina fotocopiadora para reproducir documentos.

Distribuye documentos a las diferentes unidades de trabajo.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de las prácticas y técnicas modernas de oficina.

Conocimiento del equipo y materiales de oficina.

Conocimiento de las reglas gramaticales del sistema español.

Habilidad para seguir instrucciones.

Habilidad para mantener archivos organizados.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Graduación de escuela superior acreditada.

PERÍODO PROBATORIO

Tres (3) meses.

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, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

ASISTENTE ADMINISTRATIVO(A) II

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo de oficina que consiste en el procesamiento de documentos y en realizar tareas de oficina.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de moderada complejidad y responsabilidad que consiste en el procesamiento, trámite y archivo de documentos en una unidad de trabajo de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión general de un(a) funcionario(a) de superior jerarquía, quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado al finalizar el mismo.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Recibe, clasifica y distribuye la correspondencia externa que se recibe en la agencia y la refiere a las distintas áreas de trabajo.

Recibe y registra correspondencia de la Oficina de la Procuradora y de la Procuradora Auxiliar.

Clasifica y archiva comunicaciones y documentos que se generan o se reciben.

Atiende, canaliza y genera llamadas telefónicas de su área de trabajo.

Confirma reuniones de la Oficina de la Procuradora.

Contacta personas invitadas a reuniones, actividades y conferencias de prensa de la Procuradora y confirma la asistencia.

Prepara informes que le sean requeridos.

Colabora en la compaginación y encuadernación de informes, presentaciones, folletos y otros documentos producidos en la Oficina.

Prepara la hoja de asistencia del personal de confianza y la revisa al finalizar la semana.

Utiliza la máquina fotocopiadora para reproducir documentos.

Distribuye documentos a las diferentes unidades de trabajo.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de las prácticas y técnicas modernas de oficina.

Conocimiento del equipo y materiales de oficina.

Conocimiento de las reglas gramaticales del sistema español.

Habilidad para seguir instrucciones.

Habilidad para mantener archivos organizados.

Habilidad para redactar informes.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Destreza en el uso y manejo de computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Graduación de escuela superior acreditada y un (1) año de experiencia en trabajo general de oficina, en funciones comparables en naturaleza y complejidad a las que realiza un Asistente Administrativo I en el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente.

PERÍODO PROBATORIO

Tres (3) meses.

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, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo de oficina que consiste en procesar documentos relacionados con Recursos Humanos.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (La) empleado(a) realiza trabajo de alguna complejidad y responsabilidad relacionado con el procesamiento y cuadre de informes de asistencia y otros documentos de naturaleza variada en la Oficina de Capital Humano de la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión directa del (de la) Director (a) de la Oficina, quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes y específicas en situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce alguna iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus labores. Su trabajo se revisa al finalizar el mismo y mediante reuniones de supervisión, para verificar corrección y conformidad con las instrucciones impartidas con los reglamentos, normas y procedimientos aplicables.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Utiliza la aplicación especializada de asistencia Advance Biosystems.

Recibe, revisa y mantiene al día los registros semanales de asistencia para verificar que los mismos se hayan completado según los procedimientos establecidos.

Orienta a los empleados sobre días acumulados por licencia regular, enfermedad, tiempo compensatorio y otras licencias.

Analiza, redacta y tramita documentos relacionados con las asistencias y licencias.

Ofrece información de los balances acumulados para fines de que se preparen las liquidaciones de renuncias, cesantías y de empleados (as) que se acogen a los beneficios del sistema de retiro.

Estudia, analiza y tramita las solicitudes de licencias para la firma del (de la) Director (a) de la Oficina de Capital Humano.

Redacta comunicaciones y prepara informes trimestrales de los balances de vacaciones regulares y de enfermedad de los empleados.

Organiza, clasifica y archiva documentos y correspondencia relacionada con su trabajo entre los que se encuentran cartas, certificados médicos y formularios de licencias por enfermedad, maternidad, sin sueldo, regulares y otros.

Atiende al público y el teléfono para ofrecer información rutinaria relacionada con su trabajo.

Llena y/o verifica información incluida en solicitudes o formularios relacionados con Recursos Humanos.

Lleva y mantiene registros de oficina relacionados con sus funciones y prepara los informes que le sean requeridos.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos aplicables a labores oficinescas relacionadas con el campo de la Administración de Recursos Humanos.

Conocimiento de los principios y prácticas modernas de oficina.

Conocimiento de los principios básicos de las matemáticas.

Habilidad para aplicar efectivamente las leyes, reglamentos, normas y procedimientos del campo de la Administración de Recursos Humanos a las labores oficinescas que realiza.

Habilidad para mantener registros y controles efectivos de oficina y efectuar cómputos matemáticos.

Habilidad para efectuar cómputos matemáticos.

Habilidad para entender y seguir instrucciones, verbales y escritas.

Habilidad para expresarse con claridad y precisión, verbalmente y por escrito.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve esfuerzo físico liviano, esfuerzo visual constante y poco esfuerzo mental.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve exposición a riesgos mínimos.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Destreza en la operación de equipo de oficina.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Graduación de escuela superior acreditada o su equivalente. Dos (2) años de experiencia en labores de oficina preferiblemente relacionada con el campo de la Administración de Recursos Humanos.

PERIODO PROBATORIO

Cuatro (4) meses

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico"; por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de (de la) Procurador (a) del Paciente a partir del 1 de Sept de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 28 de agosto de 2008.

Luz Teresa Amador Castro, MD, MPH
Procuradora del Paciente

AUXILIAR DE CONTABILIDAD

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo subprofesional que consiste en realizar tareas auxiliares en el campo de la contabilidad y finanzas.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de moderada complejidad y responsabilidad que consiste en la intervención y procesamiento de diferentes transacciones fiscales en la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión general del (de la) Director(a) de Servicios Administrativos, quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado durante su realización y al finalizar el mismo.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Prepara comprobantes de pago para distintas transacciones y los entra al Sistema PRIFAS del Departamento de Hacienda.

Interviene comprobantes de pago y los registra en el mayor de las cuentas de la agencia.

Verifica documentos de asignaciones y transferencias de cuentas para asegurarse que estén correctos.

Participa del control y contabilización del presupuesto.

Prepara libramientos de pago para los comprobantes sometidos.

Revisa y tramita los Comprobantes de Gastos de Viaje de los empleados de la Agencia dentro y fuera de Puerto Rico.

Prepara informes mensuales sobre ingresos, desembolsos y transacciones efectuadas durante el mes, incluyendo la documentación correspondiente.

Tiene el control de la caja menuda "petty cash", cuadra la cuenta y somete informes al Departamento de Hacienda.

Solicita los fondos necesarios para cubrir los gastos mensuales.

Realiza conciliaciones de cuentas.

Lleva el Mayor General de las cuentas de la Agencia.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de los principios y prácticas de la contabilidad gubernamental e intervención de cuentas.

Conocimiento de la legislación y reglamentación sobre el manejo de fondos públicos.

Conocimiento del sistema de contabilidad del Departamento de Hacienda.

Conocimiento del uso y aplicación de un terminal de computadora.

Habilidad para analizar documentos de índole fiscal.

Habilidad para realizar cómputos matemáticos con rapidez y exactitud.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

Destreza en el uso y operación de calculadoras y sistemas computadorizados.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Haber aprobado sesenta (60) créditos de una universidad acreditada, seis (6) de éstos en contabilidad. Un (1) año de experiencia en trabajo subprofesional de contabilidad en el sector gubernamental.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

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, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

CONDUCTOR(A) DE UNIDAD MÓVIL

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo semidiestro que consiste en conducir la unidad móvil para llevar los servicios de mediación de querellas, educación y orientación a los pacientes a todas las comunidades del país.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo rutinario que consiste en conducir una unidad móvil en la cual transporta funcionarios(as) en gestiones oficiales para llevar los servicios de mediación de querellas, educación y orientación a los pacientes a todas las comunidades del país. Trabaja bajo la supervisión directa del (de la) Procurador (a) Auxiliar quien le imparte instrucciones generales sobre los aspectos comunes del puesto y específicas cuando surgen situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce alguna iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado a la terminación del mismo para determinar conformidad con las instrucciones impartidas.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Conduce la unidad rodante en la cual transporta a Mediadores de Querellas y Educadores en Salud para llevar los servicios de la agencia a todas las comunidades de Puerto Rico.

Mantiene al día las inspecciones, mantenimiento y funcionamiento de la unidad móvil.

Transporta equipo y material que utilizan los Mediadores de Querellas y Educadores en Salud en la realización de sus funciones.

Mantiene la unidad móvil en condiciones óptimas.

Notifica a su supervisor cualquier falla o deficiencia de la unidad móvil.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de las leyes y reglamentos de tránsito vigentes.

Conocimiento sobre las rutas asignadas.

Conocimiento sobre los riesgos a que se enfrenta en la realización de sus funciones.

Habilidad para interpretar y seguir instrucciones verbales y escritas.

Habilidad para mantener relaciones efectivas de trabajo.

Habilidad para realizar esfuerzo físico moderado.

Destreza en el manejo de un vehículo de motor pesado.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Graduación de escuela superior acreditada. Licencia de conducir vehículos de motor pesado expedida por el Departamento de Transportación y Obras Públicas de Puerto Rico. Un (1) año de experiencia en trabajos de conducción de vehículos de motor pesado.

PERÍODO PROBATORIO

Tres (3) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

CONDUCTOR(A) MENSAJERO(A)

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo semidiestro que consiste en transportar funcionarios en gestiones oficiales y en la recolección, distribución y entrega de mensajes, correspondencia y documentos en la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El(la) empleado(a) realiza trabajo rutinario que consiste en transportar funcionarios(as) en gestiones oficiales, utilizando un vehículo liviano de motor y en recoger, entregar y distribuir mensajes, correspondencia y otros documentos en la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente, agencias o corporaciones. Trabaja bajo la supervisión directa del (de la) Supervisor de Servicios Generales quien le imparte instrucciones generales sobre los aspectos comunes del puesto y específicas cuando surgen situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce alguna iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado a la terminación del mismo para determinar rapidez y exactitud.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Transporta a funcionarios(as) de la agencia en asuntos oficiales.

Coordina viajes a realizarse diariamente en los vehículos oficiales.

Mantiene al día las inspecciones, mantenimiento y funcionamiento de los vehículos oficiales.

Conduce un vehículo de motor para recoger, entregar y distribuir documentos, mensajes, correspondencia y otros.

Entrega y recoge correspondencia y paquetes.

Transporta equipo y material entre las oficinas regionales cuando le es requerido.

Conduce el vehículo asignado a la Procuradora en ausencia de su chofer.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de las leyes y reglamentos de tránsito vigentes.

Conocimiento sobre las rutas asignadas.

Conocimiento de las oficinas y otras áreas dentro de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente y la localización de agencias públicas y privadas.

Conocimiento sobre los riesgos a que se enfrenta en la realización de sus funciones.

Habilidad para interpretar y seguir instrucciones verbales y escritas.

Habilidad para mantener relaciones efectivas de trabajo.

Habilidad para realizar esfuerzo físico moderado.

Destreza en el manejo de un vehículo liviano de motor.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Graduación de escuela superior acreditada. Un (1) año de experiencia en trabajos de conducción de automóviles. Licencia de Chofer expedida por el Departamento de Transportación y Obras Públicas de Puerto Rico.

PERÍODO PROBATORIO

Tres (3) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

COORDINADOR DE ORIENTACION E INFORMACION

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en coordinar las actividades relacionadas con orientar e informar al público que contacta la Oficina de la Procuradora del Paciente sobre cubiertas de planes médicos, servicios de salud y otros asuntos relacionados.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (La) empleado (a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad coordinando la Unidad de Orientación e Información, con actividades relacionadas con la orientación e información sobre los servicios de salud para que sean adecuados y respondan a sus necesidades de salud y preferencias. Trabaja bajo la supervisión de Director (a) de la División de Educación y Servicios de Apoyo a la Comunidad la Comunidad (COIPFAM) quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo se revisa mediante la evaluación de los informes que somete, reuniones de supervisión y por los logros obtenidos.

EJEMPLO DE TRABAJO

Colabora en ocasiones con la planificación y desarrollo de estrategias de acuerdo al plan de trabajo establecidos para ofrecer un servicio de calidad y eficiente.

Asigna tareas a los Oficiales de Orientación e Información y evalúa sus ejecutorias.

Orienta al ciudadano que contacta la OPP sobre la cubierta de su plan salud y la política institucional de las aseguradoras /OSM y otros proveedores que impliquen posibles violaciones a la carta de derechos.

Atiende llamadas telefónicas e identifica si ha ocurrido un incumplimiento que implique posibles violaciones a la carta de derecho y orienta al paciente sobre el proceso de radicación de querellas.

Dirige y/o canaliza las situaciones presentadas por los ciudadanos a las agencias pertinentes y da seguimiento a estas.

Atiende llamadas recibidas por vía telefónica, vía fax, correo, correo electrónico o personalmente y entra información del ciudadano en el programa de base de información (SEPP).

Provee información precisa, clara y confiable sobre peticiones particulares, incluyendo el seguimiento a estas.

Colabora con los Mediadores de Querellas en el proceso de mediación de querellas.

Revisa y da seguimiento a las denegaciones de referido a especialistas, sudespecialistas, pruebas diagnósticas, laboratorios y otros servicios a través de los revisores médicos de la OOP.

Sirve de enlace entre la Oficina de la Procurador (a) del Paciente, las aseguradoras, los proveedores y los pacientes.

Redacta y prepara comunicaciones e informes y cualquier otro documento relacionado que le sea requerido.

HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento del funcionamiento de la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente.

Conocimiento de la Carta de Derecho y Responsabilidades del Paciente. .

Conocimiento en el manejo de computadoras entrada de datos.

Habilidad para colaborar en la planificación y coordinación de estrategias de trabajo.

Habilidad para expresarse con claridad y precisión.

Habilidad para lidiar con situaciones difíciles y conflictivas.

Habilidad para resumir información noticiosa y preparar comunicaciones de presa, radio y televisión, siguiendo las reglas de ortografía y gramática.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve esfuerzo físico liviano, y esfuerzo visual y mental constante.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve exposición a riegos mínimos.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Destreza en el uso de equipo de oficina y de computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Poseer licencia de Enfermero (a) graduado (a) expedida por el Colegio de Enfermeros (as) Graduados de Puerto Rico y estar al día en la colegiación. Dos (2) años de experiencia clínica.

PERIODO PROBATORIO

Cinco (5) meses.

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de la Procuradora del Paciente, a partir del 3 de enero de 2005.

En San Juan, Puerto Rico, 1ro de marzo de 2005.

Luz T. Amador Castro, MD, MPH
Procuradora del Paciente

COORDINADOR(A) INTERAGENCIAL

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en coordinar con agencias gubernamentales y entidades no gubernamentales, actividades encaminadas al cumplimiento de los preceptos contenidos en la "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente".

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado (a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad que consiste en coordinar, con otras agencias gubernamentales y entidades no gubernamentales, actividades encaminadas al cumplimiento de los preceptos contenidos en la "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente". Trabaja bajo la supervisión general del (de la) Procurador (a) Auxiliar quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado por los informes que somete y por reuniones con su supervisor.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Coordina con funcionarios de agencias gubernamentales y no gubernamentales aquellas actividades encaminadas a asegurar el cumplimiento de los preceptos contenidos en la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Ofrece orientación y ayuda técnica a los funcionarios de otras agencias con relación a la protección de los derechos del paciente.

Participa en actividades y proyectos desarrollados por otras agencias y entidades relacionados con la protección de los derechos de los pacientes.

Colabora en el desarrollo de métodos que faciliten la implantación de la política pública relacionada con la protección de los derechos de los pacientes.

Participa en el desarrollo del plan de trabajo de su unidad de trabajo.

Participa en la implantación los acuerdos colaborativos con organizaciones comunitarias y entidades públicas y privadas que proveen servicios no cubiertos

por la reforma de salud, para obtener información y colaboración en el manejo de los casos que se refieren a la Oficina.

Redacta comunicaciones e informes relacionados con las funciones que realiza.

Redacta propuestas con el propósito de conseguir fondos y recursos para la implantación de programas dirigidos a brindar servicios a los pacientes.

Representa a su supervisor y a la agencia en reuniones o actividades que se le requiere.

Prepara informes de labor realizada y otros que le sean requeridos.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento del funcionamiento de la agencia.

Conocimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Conocimiento del funcionamiento de la reforma de salud.

Habilidad para coordinar actividades con otras agencias y entidades.

Habilidad para expresarse correctamente verbalmente y por escrito.

Habilidad para redactar propuestas, comunicaciones e informes.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

Destreza en el uso de equipo computadorizado.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de una universidad acreditada y dos (2) años de experiencia en trabajo administrativo; uno (1) de éstos que conlleve orientación o contacto con el público y redacción de propuestas.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que

formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

DIRECTOR(A) DE DIVISIÓN DE EDUCACIÓN Y SERVICIOS DE APOYO A LA COMUNIDAD

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en planificar, coordinar, dirigir y supervisar las funciones que se llevan a cabo en la División de Educación y Servicios de Apoyo a la Comunidad.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de gran complejidad y responsabilidad que consiste en la planificación, coordinación, dirección y supervisión de las actividades que se llevan a cabo en la División de Educación y Servicios de Apoyo a la Comunidad de la oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión del (de la) Procurador(a) Auxiliar de Promoción y Protección de los Derechos del Paciente, quien le imparte instrucciones generales para realizar su labor. Ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado a través de informes, reuniones con el (la) supervisor(a) y por los resultados obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Planifica, coordina, dirige y supervisa las actividades que se llevan a cabo en la División de Educación y Servicios de Apoyo a la Comunidad.

Prepara el Plan de Trabajo Anual de la División.

Asesora al(a la) Procurador Auxiliar de Promoción y Protección de los Derechos del Paciente y a la gerencia sobre asuntos de educación en salud y otros asuntos relacionados con su área de trabajo.

Diseña y revisa currículos educativos, módulos instruccionales y presentaciones de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente para los pacientes, proveedores y aseguradoras.

Prepara el presupuesto de la división bajo su responsabilidad.

Prepara el manual de procedimientos de la división que dirige.

Prepara estimados de necesidades educativas tanto para pacientes como para proveedores de servicios de salud.

Realiza evaluaciones periódicas de los programas de educación en salud y hace las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de los servicios.

Planifica y desarrolla programas de capacitación de personal que propendan al crecimiento profesional del personal.

Participa como recursos en actividades de adiestramiento para los empleados bajo su supervisión y para empleados de nuevo reclutamiento.

Redacta propuestas y guías de los proyectos de la Oficina.

Selecciona, desarrolla y evalúa materiales educativos sobre temas relacionados con los derechos y responsabilidades de los pacientes.

Participa en el desarrollo de estrategias de mercadeo y promoción de los servicios de las agencias relacionadas con la educación en salud.

Coordina adiestramientos para pacientes y proveedores de servicios de salud.

Representa a su supervisor(a) en actividades oficiales cuando se le requiera.

Diseña los campos a ser incluidos en las aplicaciones del sistema de información aplicables a su área de trabajo.

Participa en el proceso de entrevista y selección de empleados nuevos.

Orienta al personal a su cargo sobre los servicios, normas y procedimientos aplicables a las tareas bajo su responsabilidad.

Supervisa el cumplimiento de normas de asistencia y jornada de trabajo, normas de seguridad, derechos y obligaciones de los empleados y recomienda la aplicación de medidas correctivas.

Evalúa el desempeño del personal bajo su supervisión y recomienda la capacitación y desarrollo de los empleados de acuerdo con las necesidades operacionales y de servicio.

Implanta procedimientos de trabajo y tecnología para propiciar la efectividad y calidad de servicios.

Certifica y tramita la hoja de asistencia de los empleados que supervisa.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento considerable del funcionamiento de la agencia.

Conocimiento considerable de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Conocimiento considerable del funcionamiento de las aseguradoras de servicios de salud.

Conocimiento considerable de los principios, prácticas y técnicas modernas en el desarrollo de currículos educacionales.

Conocimiento de los métodos y técnicas para preparar material educativo.

Conocimiento de las técnicas modernas de supervisión.

Conocimiento de las técnicas modernas de redacción.

Habilidad para diseñar y preparar material educativo.

Habilidad para supervisar personal.

Habilidad para redactar comunicaciones e informes.

Habilidad para expresarse con propiedad y corrección.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

Destreza en el uso y manejo de computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado de Maestría en Educación en Salud o campo relacionado con la salud, que incluya tres (3) créditos en desarrollo de currículos. Tres (3) años de experiencia en trabajo relacionado con programas de educación, uno (1) de éstos en funciones de supervisión.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico"; por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de (de la) Procurador (a) del Paciente a partir del 1 de agosto de 2008.

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

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

DIRECTOR(A) DE DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE QUERELLAS Y CUMPLIMIENTO

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en planificar, coordinar, dirigir y supervisar las actividades que se llevan a cabo en la División de Investigación de Querellas y Cumplimiento.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de gran complejidad y responsabilidad que conlleva planificar, coordinar, dirigir y supervisar las funciones que se llevan a cabo en la División de Investigación de Querellas y Cumplimiento en la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión administrativa del (de la) Procurador(a) Auxiliar de Promoción y Protección de los Derechos del Paciente, quien le imparte instrucciones generales para realizar su labor. Ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado mediante reuniones, informes y por los resultados obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Planifica, coordina, dirige y supervisa las actividades administrativas y operacionales que se llevan a cabo en la División de Investigación de Querellas y Cumplimiento.

Desarrolla y establece los trabajos de la División, con el fin de llevar a cabo las actividades y procesos para la implantación y cumplimiento de la política pública de la agencia.

Desarrolla y establece los sistemas y procedimientos internos necesarios para asegurar la protección de los derechos de los pacientes.

Establece sistemas uniformes de radicación de querellas con las aseguradoras y los proveedores, y mantiene comunicación con éstos para asegurar el cumplimiento de los mismos.

Asesora al Procurador(a) Auxiliar de Promoción y Protección de los Derechos del Paciente, funcionarios y empleados de la División, sobre aspectos relacionados a su área de trabajo.

Visita las instituciones y agencias que sean necesarios para el desempeño de sus funciones.

Verifica e investiga información relacionada con las actividades que se llevan a cabo en la División.

Prepara el Plan de Trabajo Anual de la División especificando los aspectos que darán cumplimiento a los objetivos y metas de la agencia.

Diseña los campos a ser incluidos en las aplicaciones del sistema de información aplicables a su área de trabajo.

Ofrece asesoramiento médico a los Oficiales de Calidad de Servicios, Educadores en Salud I y II y a los Mediadores de Querellas I y II para la realización de sus funciones.

Supervisa la unidad de Cumplimiento.

Representa a la agencia en actividades que se le requiere.

Sustituye al(a la) supervisor(a) cuando le es requerido.

Redacta comunicaciones e informes.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento considerable del funcionamiento de la agencia.

Conocimiento considerable de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Conocimiento considerable del funcionamiento del Plan de Salud del Gobierno.

Conocimiento de la terminología médica y de las prácticas de la medicina.

Conocimiento de las técnicas de investigación.

Conocimiento de las técnicas y métodos modernos de supervisión.

Habilidad para supervisar personal.

Habilidad para redactar comunicaciones e informes.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Habilidad para expresarse correctamente.

Habilidad para trabajar en equipo

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado de Doctor en Medicina de una universidad acreditada y poseer licencia médica otorgada por la Junta Examinadora de Puerto Rico. Dos (2) años de experiencia clínica o clínica administrativa.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de (de la) Procurador (a) del Paciente a partir del 1 de julio de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 28 de febrero de 2008.

Luz T. Amador Castro, MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente

EDUCADOR(A) EN DERECHO A LA SALUD

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en la identificación, desarrollo e implantación de actividades educativas.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado (a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad que consiste en identificar necesidades educativas, colabora en el diseño y revisión de currículos educativos y módulos instruccionales y monitorea acuerdos de colaboración dirigidas al desarrollo e implantación de actividades educativas sobre los derechos y responsabilidades de los pacientes, áreas de salud y los servicios que la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente, a paciente, proveedores de servicios de salud y público en general. Además, orienta a pacientes o familiares sobre los derechos y responsabilidades de los pacientes y servicios que ofrece la Oficina Recibe instrucciones y supervisión general. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus labores. Su trabajo es revisado mediante informes, reuniones con el supervisor y por los resultados obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Identifica necesidades educativas para el público en general o grupos particulares.

Colabora en el diseño y revisión de currículos educativos y módulos instruccionales.

Monitorea los acuerdos de colaboración de la Oficina con organizaciones comunitarias y entidades públicas y privadas.

Ofrece apoyo y ayuda técnica en talleres, adiestramientos y en conferencias relacionadas con los deberes y responsabilidades del paciente.

Orienta a pacientes y/o familiares que se comunican mediante llamadas telefónicas sobre los derechos del paciente y el procedimiento para radicar querellas.

Solicita orientación al Médico Consultor sobre aspectos clínicos que contengan las orientaciones.

Registra en el sistema electrónico los datos obtenidos en las querellas que radican los pacientes o familiares.

Orienta a pacientes y/o familiares sobre los servicios que ofrece la Oficina.

Prepara y somete informes relacionados con el trabajo que realiza.

CONOCIMIENTO, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de la filosofía y funcionamiento de la reforma de salud.

Conocimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Conocimiento del funcionamiento y de la organización de la Agencia.

Conocimiento de los principios, prácticas y técnicas modernas de educación en salud.

Conocimiento del uso de equipo computadorizado y de equipo audiovisual.

Conocimiento de las técnicas modernas de redacción.

Habilidad para diseñar currículos educativos y módulos instruccionales.

Habilidad para transmitir información.

Habilidad para redactar informes.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

Destreza en el uso de equipo audiovisual y computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado de Bachillerato en Educación en Salud y poseer licencia de Educadora en Salud Comunal expedida por la Junta Examinadora de Educadores en Salud de Puerto Rico. Dos (2) años de experiencia en trabajo relacionado con programas o actividades de educación en salud.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de (de la) Procurador (a) del Paciente a partir del 1 de Sept de 2008.

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

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

ESTADÍSTICO

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional en la recopilación, análisis e interpretación de datos estadísticos.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El(la) empleado(a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad que consiste en recopilar, analizar e interpretar datos estadísticos para ser utilizados en la evaluación de los servicios que ofrece la agencia y para investigaciones y estudios que se llevan a cabo en la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión general del (de la) Procurador (a) Auxiliar quien le imparte instrucciones generales para realizar su labor. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado por los informes que rinde, reuniones con su supervisor y por los resultados obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Recopila, interpreta y analiza datos estadísticos relacionados con los pacientes, los proveedores de servicios de salud y aseguradoras de servicios.

Realiza análisis estadísticos a través de técnicas y metodologías propias para identificar patrones de querellas.

Diseña manual de normas y procedimientos para el área de análisis estadísticos de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente.

Diseña el plan de recolección, crea los instrumentos y orienta al personal de la agencia para la obtención de datos dirigidos a evaluaciones, investigaciones, encuestas y estudios especiales que se llevan a cabo en la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente.

Mantiene un sistema de datos actualizado, basado en el sistema de información establecido en la Oficina.

Desarrolla encuestas en las comunidades y estudios conducentes a identificar la satisfacción, calidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos a los pacientes beneficiarios de la reforma de salud.

Asesora al personal de la agencia en el área de las estadísticas y participa con éstos en la preparación de planes de trabajo y en el desarrollo de estudios conducentes al cumplimiento de las metas y objetivos de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente.

Prepara informes estadísticos relacionados a los servicios ofrecidos y al Plan de Trabajo de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente.

Diseña los campos a ser incluidos en las aplicaciones del sistema de información aplicables a su área de competencia.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de los principios y técnicas del campo de las estadísticas.

Conocimiento de las fuentes de información estadística y de los métodos para obtener dicha información.

Conocimiento del funcionamiento de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente.

Conocimiento del uso de computadoras.

Habilidad para recopilar, organizar y presentar datos estadísticos en forma clara y precisa.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

Destreza en el uso de computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Maestría en Salud Pública en especialidad en bioestadísticas o epidemiología de una universidad acreditada.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente

INVESTIGADOR(A) I

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional de campo y de oficina que consiste en realizar investigaciones sobre el patrón de querellas presentadas por los pacientes o por situaciones que afectan sus derechos.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El(la) empleado(a) realiza trabajo de moderada complejidad y responsabilidad que consiste en realizar investigaciones sobre los patrones observados en las querellas presentadas por los pacientes en la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente y de diferentes situaciones que afectan los derechos de los pacientes beneficiarios de la Reforma de Salud. Trabaja bajo la supervisión general del(de la) Director(a) de la División de Evaluación y Monitoreo, quien le imparte instrucciones generales. Ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado por los informes que somete y por reuniones con el(la) supervisor(a).

EJEMPLOS DE TRABAJO

Realiza investigaciones ordenadas por el(la) Procurador(a) del Paciente sobre querellas o situaciones que confrontan los pacientes beneficiarios de la Reforma de Salud.

Realiza entrevistas relacionadas con las investigaciones que lleva a cabo.

Recopila, analiza y verifica información sometida por los(las) Coordinadores(as) de Calidad de Servicios que brindan apoyo a la investigación.

Recopila evidencia y datos necesarios para la interpretación de la Oficina de Asuntos Legales en los casos que le son referidos.

Recopila datos estadísticos sobre las investigaciones realizadas por la División de Evaluación y Monitoreo.
Asiste en la presentación de los casos ante el Oficial Examinador y ante los Tribunales de Justicia.

Corrobora y revisa la información a ser referida a la Oficina de Asuntos Legales.

Crea y mantiene la bitácora de los casos investigados.

Prepara informes sobre las investigaciones que realiza para la revisión del(de la) Director(a).

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento considerable de las técnicas de investigación y de entrevista.

Conocimiento del funcionamiento de la Reforma de Salud.

Conocimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Conocimiento del funcionamiento de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente.

Habilidad para realizar investigaciones y obtener información relevante.

Habilidad para realizar entrevistas.

Habilidad para redactar informes.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato en Justicia Criminal de una universidad acreditada y dos(2) años de experiencia en trabajos de investigación.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 6.2 de la Ley Num. 184 de 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Publico del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, aprobamos la presente clase la cual formara parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del Procurador(a) del Paciente a partir *de 1ro de marzo de 2005.*

En San Juan, Puerto Rico a

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente

INVESTIGADOR(A) II

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional de campo y de oficina que consiste en realizar investigaciones sobre el patrón de querellas presentadas por los pacientes o por situaciones que afectan sus derechos.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de gran complejidad y responsabilidad que consiste en coordinar los trabajos que se generan en la Unidad de Investigación. Realiza investigaciones de mayor complejidad sobre los patrones observados en las querellas presentadas por los pacientes en la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente y de diferentes situaciones que afectan los derechos de los pacientes. Trabaja bajo la supervisión general del (de la), Procuradora Auxiliar de Asuntos Legales, quien le imparte instrucciones generales. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado por los informes que somete y por reuniones con el (la) supervisor(a).

EJEMPLOS DE TRABAJO

Coordina los trabajos que se generan en la Unidad de Investigaciones.

Realiza investigaciones complejas ordenadas por el (la) Procurador(a) del Paciente sobre querellas o situaciones que confrontan los pacientes beneficiarios de la Reforma de Salud.

Asesora a funcionarios de la agencia en asuntos complejos y especializados relacionados a su arrea de trabajo.

Analiza los y hallazgo de las investigaciones y auditorias realizadas por los Evaluadores Regionales de Calidad, Investigadores y los hallazgo y recomendaciones formuladas por éstos .

Realiza entrevistas relacionadas con las investigaciones que lleva a cabo.

Recopila, analiza y verifica información sometida por los (las) Coordinadores(as) de Calidad de Servicios que brindan apoyo a la investigación.

Recopila evidencia y datos necesarios para la interpretación de la Oficina de Asuntos Legales en los casos que le son referidos.

Recopila datos estadísticos sobre las investigaciones realizadas por la División de Evaluación y Monitoreo.

Revisa los trabajos de investigación hechos por otros investigadores para verificar su corrección a las leyes, normas, reglamentos y procesos aplicables.

Realiza estudios e investigaciones dirigidas a sustentar las posturas o planteamientos de la Oficina.

Asiste en la presentación de los casos ante el Oficial Examinador y ante los Tribunales de Justicia.

Corrobora y revisa la información a ser referida a la Oficina de Asuntos Legales.

Crea y mantiene la bitácora de los casos investigados.

Prepara informes sobre las investigaciones que realiza para la revisión del (de la) Director(a) de Administración.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍN

Conocimiento considerable de las técnicas de investigación y de entrevista.

Conocimiento del funcionamiento de las aseguradoras de servicios de Salud.

Conocimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Conocimiento del funcionamiento de la Oficina del (de la) Procurador(a) del P aciente.

Habilidad para realizar investigaciones y obtener información relevante.

Habilidad para realizar entrevistas.

Habilidad para realizar trabajo que conlleva esfuerzo físico liviano, esfuerzo visual y mental constante.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve exposición a riesgos físicos moderados.

Habilidad para redactar informes.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato en Justicia Criminal de una universidad acreditada y tres (3) años de experiencia en trabajos de investigación.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 6.2 de la Ley Num. 184 de 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Publico del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, aprobamos la presente clase la cual formara parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Confianza de la Oficina del Procurador(a) del Paciente a partir *de 1ro de marzo de 2005.*

En San Juan, Puerto Rico, a

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

MÉDICO CONSULTOR

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional y especializado que consiste en evaluar los aspectos médicos de las querellas radicadas por los pacientes o familiares.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de considerable complejidad y responsabilidad que consiste en la revisión de los aspectos médicos de las querellas radicadas por los pacientes y la orientación a aseguradoras, empleados y funcionarios, para poder llevar a cabo sus funciones. Trabaja bajo la supervisión del (de la) Procurador (a) Auxiliar quien le imparte instrucciones generales para realizar su labor. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado mediante reuniones de supervisión y por los informes que somete.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Revisa los aspectos médicos de las querellas radicadas por los pacientes.

Asesora y orienta a empleados y funcionarios en asuntos que requieren criterio médico, con el fin de que éstos puedan realizar sus funciones para solucionar eficazmente las querellas radicadas u ofrecer la orientación adecuada a los pacientes y al público general que solicita sus servicios.

Desarrolla y establece los sistemas y procedimientos internos necesarios para asegurar la protección de los derechos de los pacientes.

Desarrolla sistemas uniformes para asegurar que las querellas sometidas por los Mediadores de Querellas a la Oficina de Asuntos Legales, contienen todos los criterios médicos para la determinación de la acción a seguir en la solución de las mismas.

Visita aquellas instituciones y agencias que sean necesarias para el desempeño de sus funciones.

Representa a la agencia en actividades que se le requiere.

Orienta a los Mediadores sobre criterio clínico o médico en la solución de querellas durante el proceso de mediación.

Interactúa con los médicos proveedores de servicios de salud, médicos primarios y médicos especialistas para discutir asuntos sobre los pacientes, que requieran criterio médico.

Revisa las querellas que se refieren a los Asesores Médicos para elaborar el plan correctivo o detectar alguna omisión del Mediador de Querellas en el proceso de la mediación.

Interactúa con los Médicos Asesores del (de la) Procurador (a) del Paciente para solucionar querellas radicadas por los pacientes.

Interactúa con los Médicos Asesores de las aseguradoras de salud para solucionar querellas radicadas por los beneficiarios contra éstas.

Brinda asesoramiento a los empleados y funcionarios sobre las cubiertas del Plan de la Reforma de Salud y de planes privados.

Ofrece Asesoramiento Médico a la Oficina de Asuntos Legales y al Comité Asesor sobre asuntos que requieren criterio médico.

Evalúa querellas que radican pacientes cuando se le refieren y emite sus recomendaciones al respecto.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento sobre las leyes y reglamentos que aplican a la práctica de la medicina en Puerto Rico.

Conocimiento sobre terminología médica, procedimientos y prácticas de la medicina.

Conocimiento del funcionamiento de la reforma de salud.

Conocimiento del funcionamiento de las aseguradoras de servicios de salud.

Conocimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Habilidad para trabajar en equipo.

Habilidad para analizar expedientes clínicos.

Habilidad para comunicarse de forma efectiva verbalmente y por escrito.

Habilidad para redactar comunicaciones e informes.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

Habilidad para expresarse correctamente.

Destreza en el uso y manejo de computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado de Doctor en Medicina de una universidad acreditada y poseer licencia médica otorgada por la junta Examinadora de Puerto Rico y un año (1) de experiencia clínica o clínica administrativa.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de (de la) Procurador (a) del Paciente a partir del 23 de junio de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 28 de febrero de 2008.

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

OFICIAL ADMINISTRATIVO (A)

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo administrativo que consiste en la supervisión o ejecución de tareas administrativas relacionadas con los servicios auxiliares o actividades operacionales que se generan en la Agencia.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad supervisando las actividades administrativas relacionadas con servicios auxiliares, ejecutando actividades operacionales o actuando como ayudante de un funcionario de superior jerarquía en la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión administrativa de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas. Ejerce iniciativa y criterio propio al realizar su labor siguiendo las normas y procedimientos aplicables. Su trabajo es revisado mediante reuniones de supervisión y por los logros obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Asigna, revisa y supervisa las actividades que se generan en la unidad de trabajo a la cual está asignado (a).

Analiza, redacta y tramita documentos relacionados con su unidad de trabajo.

Coordina asuntos administrativos relacionados con su unidad de trabajo.

Participa en la confección del presupuesto correspondiente a su unidad de trabajo.

Participa en la realización de estudios de organización y planificación de procedimientos relacionados con el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Revisa y certifica documentos operacionales de su unidad de trabajo.

Atiende y orienta a funcionarios y ciudadanos sobre los servicios que se prestan en la agencia.

Ayuda a un funcionario de superior jerarquía en la ejecución, seguimiento, coordinación o supervisión de actividades administrativas o de servicios auxiliares que se generan en la Agencia.

Redacta documentos y correspondencia relacionada con su trabajo.

Lleva records relacionados con su unidad de trabajo.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

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

Conocimiento de las leyes y reglamentos que aplican al nivel operacional de la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente.

Conocimiento de la organización y funcionamiento de la Agencia.

Conocimiento de las técnicas, principios y prácticas básicas de supervisión.

Algún conocimiento sobre el uso y manejo de los sistemas computadorizados de información.

Habilidad para analizar y resolver situaciones y problemas relacionados y con su área de competencia.

Habilidad para supervisar personal.

Habilidad para redactar documentos y correspondencia relacionada con su trabajo.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Habilidad para expresarse en forma clara y precisa verbalmente y por escrito.

Habilidad para seguir e impartir instrucciones verbales y escritas.

Destreza en el uso y manejo de sistemas computadorizados de información

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Sesenta (60) créditos de una universidad acreditada y dos años de experiencia en trabajo de oficina general o administrativo.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente

OFICIAL REGIONAL DE CALIDAD DE SERVICIOS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en atender y solucionar las querellas que presentan los pacientes y realizar auditorias de expediente médico de paciente.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de moderada complejidad y responsabilidad que consiste en atender, investigar y resolver las querellas que someten los pacientes a la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente cuando entienden que se le han violado sus derechos o que no se le han ofrecido servicios médicos adecuados y auditar expedientes médicos de pacientes. Trabaja bajo la supervisión general de un(a) Director (a) Regional, quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado al finalizar el mismo y por los informes que somete.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Analiza las querellas que le son asignadas y crea un expediente de cada caso en el que incluye todos los datos del paciente y el motivo de la querella.

Verifica con el paciente o familiar del paciente que la información provista en la querella esté correcta.

Realiza la investigación correspondiente para determinar la acción a tomar.

Audita expedientes médicos, realiza visitas sorpresas e inspecciones oculares de las facilidades de servicios de salud.

Realiza las gestiones necesarias con las partes involucradas en la querella tales como médicos, farmacias, aseguradoras u otros, con el fin de resolver la querella en el menor tiempo posible de acuerdo a la "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente".

Notifica al querellante, mediante llamada telefónica, la acción tomada.

Rinde informes detallados de las querellas investigadas que incluyen las recomendaciones correspondientes.

Refiere a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales de la agencia, las querellas que no puede resolver a través de la mediación.

Redacta comunicaciones e informes relacionados con las querellas que atiende.

Refiere a la Unidad de Orientación e Información los casos que no corresponden la radicación de querellas.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento del funcionamiento de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente.

Conocimiento del funcionamiento de las cubiertas de los seguros de salud.

Conocimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Conocimiento de las técnicas de entrevista.

Conocimiento de la terminología médica y procedimientos clínicos.

Habilidad para tratar con público.

Habilidad para atender pacientes en crisis.

Habilidad para expresarse correctamente.

Habilidad para entrevistar personas y obtener información.

Habilidad para trabajar en equipo.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

Destreza en el uso y manejo de computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado de Bachillerato en Enfermería y poseer licencia y colegiación vigente. Dos (2) años de experiencia en trabajo relacionado con el área de la salud.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de (de la) Procurador (a) del Paciente a partir del 14 de julio de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 16 de julio de 2008.

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

OFICIAL DE CALIDAD DE SERVICIOS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en evaluar la calidad de los servicios de salud que ofrecen a los pacientes, los proveedores de servicios de salud y las aseguradoras.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El(la) empleado(a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad que consiste en evaluar la calidad de los servicios que ofrecen a los pacientes, los proveedores de servicios de salud y las aseguradoras. Recibe supervisión e instrucciones generales para realizar su labor. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado por informes que rinde y por los resultados obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Identifica patrones y tendencias de las querellas por proveedores y aseguradoras.

Realiza investigaciones especiales sobre situaciones surgidas en los centros de salud, grupo IPA, médicos, farmacias u otros proveedores que afecten los servicios recibidos por los pacientes.

Prepara informes sobre los hallazgos con las debidas recomendaciones.

Establece y evalúa indicadores de calidad para garantizar la calidad de los servicios por parte de los proveedores.

Realiza auditorias dirigidas a los proveedores de servicios aplicando las normas e indicadores de calidad vigentes, para identificar deficiencias, solicitar planes de acción correctivas y necesidades de adiestramientos.

Participa de visitas sorpresa a proveedores de servicios de salud y redacta informes de los hallazgos.

Da seguimiento a los proveedores de servicios de salud para asegurar que se sigan las recomendaciones de los hallazgos encontrados en las auditorias dirigidas y en la visitas sorpresa.

Participa de las reuniones de grupos de diálogo.

Prepara planes de trabajo e informes que le sean requeridos.

Atiende consultas clínicas para la solución de querellas.

Contesta consultas relacionadas con las orientaciones, radicación de querellas en el Centro de Llamadas y con el proceso de mediación de querellas.

CONOCIMIENTO, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de la "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente".

Conocimiento del funcionamiento de la reforma de salud.

Conocimiento de terminología médica.

Habilidad para realizar investigaciones.

Habilidad para redactar informes y comunicaciones.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo con proveedores, aseguradoras y compañeros de trabajo.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato en Enfermería. Poseer licencia y colegiación vigente. Dos (2) años de experiencia clínica.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de (de la) Procurador (a) del Paciente a partir del 23 de junio de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 28 de febrero de 2008.

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

OFICIAL DE NÓMINAS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo de oficina que consiste en preparar y procesar nóminas de sueldo y otros beneficios de los empleados y funcionarios de la oficina.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (La) empleado (a) realiza trabajo de moderada complejidad y responsabilidad relacionado con la preparación y procesamiento de las nóminas de sueldo y otros beneficios de los empleados y funcionarios de la Oficina de la Procuradora del Paciente. Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario (a) o empleado (a) de mayor jerarquía, quien le imparte instrucciones generales. Ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus labores, siguiendo las leyes, reglamentos y procedimientos establecidos. Su trabajo se revisa mediante la evaluación de los informes que somete y reuniones de supervisión.

EJEMPLO DE TRABAJO

Prepara las nóminas de sueldo y otros beneficios de los empleados y funcionarios de la OPP y los comprobantes de retención mediante medios electrónicos.

Mantiene al día los informes individuales de pago con los descuentos correspondientes.

Efectúa los cómputos para pagos globales de licencia de vacaciones, enfermedad, tiempo compensatorio, y para el bono de navidad.

Verifica los balances de licencias de los empleados con el propósito de efectuar los descuentos correspondientes.

Mantiene al día los registros relacionados con la preparación de las nóminas.

Efectúa descuentos y ajustes en nóminas por concepto de seguro social, contribuciones sobre ingresos, planes médicos, deducciones a cooperativas, préstamos y otros.

Prepara los informes requeridos por agencias gubernamentales, tales como Retiro, AEELA, Departamento del Trabajo, Hacienda y Seguro Social entre otras.

Prepara los informes mensuales, trimestrales y anuales que se le requieran.

Atiende consulta y/o reclamaciones de funcionarios y empleados relacionados con los pagos, y requerimientos de información por parte de los auditores.

Lleva y mantiene registros y archivo de las nóminas y otros documentos relacionados.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de las leyes, reglamento, normas y procedimientos relacionados con el pago sueldos y deducciones aplicables a empleados y funcionarios públicos.

Conocimiento de los principios y prácticas modernas de oficina y de las Matemáticas.

Habilidad para preparar y procesar nóminas de sueldo.

Habilidad para efectuar cómputos matemáticos, con rapidez y exactitud.

Habilidad para llevar y mantener registros y archivos de las nóminas y otros documentos relacionados.

Habilidad para expresarse con claridad y precisión, verbalmente y por escrito.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve esfuerzo físico liviano, esfuerzo visual constante y esfuerzo mental moderado.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve exposición a riesgos mínimos.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Destreza en la operación de máquinas calculadoras y computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Graduación de escuela superior acreditada o su equivalente. Dos (2) años de experiencia en trabajos de oficina que conlleven el uso de una o combinación de las siguientes materias, Contabilidad, Finanzas o Estadísticas.

PERÍODO PROBATORIO

Cinco (5) meses.

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de la Procuradora del Paciente, a partir del 3 de enero de 2005.

En San Juan, Puerto Rico, 1ro de marzo de 2005.

Luz T. Amador Castro, MD, MPH
Procuradora del Paciente

OFICIAL DE ORIENTACION E INFORMACIÓN

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en orientar a pacientes o familiares sobre los derechos y responsabilidades del paciente.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de moderada complejidad y responsabilidad que consiste en orientar a pacientes o familiares que contactan la Oficinal del (de la) Procurador (a) del Paciente, sobre los servicios de salud para que sean adecuados y respondan a sus necesidades de salud y preferencias, cubiertas de planes médicos y otras situaciones relacionadas. Trabaja bajo la supervisión de un empleado de mayor jerarquía, quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y especificas en situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo se revisa mediante la evaluación de los informes que somete, reuniones de supervisión y por los logros obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Orienta a pacientes y/o familiares que visitan la Oficina o se comunican mediante llamadas telefónicas sobre los derechos del paciente y el procedimiento para radicar querellas.

Atiende llamadas telefónicas e identifica si ha ocurrido un incumplimiento que implique posibles violaciones a la Carta de Derechos y orienta al paciente sobre el proceso para la radicación de querellas.

Solicita orientación al Médico Consultor sobre aspectos clínicos que contengan las orientaciones.

Registra en el sistema electrónico los datos obtenidos en las querellas que radican los pacientes o familiares.

Orienta a pacientes y/o familiares sobre los servicios que ofrece la Oficina.

Participa en el desarrollo, coordinación e implantación de actividades educativas dirigidas a orientar al público sobre los derechos y responsabilidades del paciente y los servicios que ofrece la Oficina.

Administra evaluaciones para medir los resultados de las actividades educativas ofrecidas.

Orienta a pacientes sobre sus derechos bajo determinadas condiciones de salud.

Colabora en el desarrollo de estrategias para ofrecer un servicio de calidad y eficiente.

Prepara informes de labor realizada y otros que sean requeridos.

CONOCIMIENTO, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Conocimiento de la filosofía y funcionamiento de la Reforma de Salud.

Conocimiento de los servicios que ofrece la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente.

Conocimiento del uso de la computadora.

Habilidad para orientar al público personalmente o por teléfono.

Habilidad para coordinar actividades educativas.

Habilidad para redactar informes.

Habilidad para expresarse con propiedad y corrección.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

Destreza en el uso de equipo audiovisual y computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado de Bachillerato en uno de los siguientes campos: Educación en Salud Comunal, Enfermería Graduada, Psicología o Trabajo Social.

REQUISITOS ESPECIALES:

Poseer licencias y colegiación vigente de acuerdo a la preparación académica requerida.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de (de la) Procurador (a) del Paciente a partir del 23 de junio de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 28 de febrero de 2008.

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

OFICIAL DE QUERELLAS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo subprofesional que consiste en atender y solucionar las querellas que presentan los pacientes.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de moderada complejidad y responsabilidad que consiste en atender, investigar y resolver las querellas que someten los pacientes a la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente cuando entienden que se le han violado sus derechos o que no se le han ofrecido servicios médicos adecuados. Trabaja bajo la supervisión general de un(a) Director (a) Regional, quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado al finalizar el mismo y por los informes que somete.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Analiza las querellas que le son asignadas y crea un expediente de cada caso en el que incluye todos los datos del paciente y el motivo de la querella.

Valida las querellas que le son asignadas.

Realiza la investigación correspondiente para determinar la acción a tomar.

Realiza las gestiones necesarias con las partes involucradas en la querella tales como médicos, farmacias, aseguradoras u otros, con el fin de resolver la querella en el tiempo establecido.

Notifica al querellante la acción tomada.

Refiere a la Procuraduría Auxiliar de Asuntos Legales y al Médico Consultor, de la Oficina, las querellas que no puede resolver a través de la mediación.

Documenta en el sistema electrónico o en documentos físicos las gestiones realizadas de la querella.

Refiere a la Unidad de Orientación e Información los casos que no corresponden con la radicación de querellas.

Participa de visitas sorpresas e inspecciones oculares a los proveedores de servicios de salud.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento del funcionamiento de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente.

Conocimiento del funcionamiento de las cubiertas de los seguros de salud.

Conocimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Conocimiento de las técnicas de entrevista.

Algún conocimiento de la terminología médica.

Habilidad para tratar con público.

Habilidad para atender pacientes en crisis.

Habilidad para expresarse correctamente.

Habilidad para entrevistar personas y obtener información.

Habilidad para trabajar en equipo.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

Destreza en el uso y manejo de computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Haber aprobado 60 créditos en un campo relacionado a la salud. Un año de experiencia en trabajo relacionado con el área de la salud.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de (de la) Procurador (a) del Paciente a partir del 16 de julio de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 16 de julio de 2008.

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

OFICIAL DE QUERELLAS Y ADIESTRAMIENTOS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en evaluar la calidad de las querellas atendidas e identificar necesidades de adiestramientos.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado (a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad realizando evaluaciones de calidad de las querellas atendidas evaluando y revisando los procedimientos aplicados y la identificación de necesidades de adiestramiento para empleados que intervienen en los procesos de investigación y solución de querellas. Trabaja bajo supervisión general y recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado para los informes que rinde y para los resultados obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Mide la calidad de las querellas atendidas aplicando los indicadores establecidos.

Evalúa los procedimientos que se aplican en la intervención y solución de querellas y los ajusta a las características de las mismas.

Prepara planes de trabajo para llevar a cabo la evaluación de la calidad de las querellas atendidas.

Prepara informes con hallazgos y recomendaciones sobre las evaluaciones de calidad realizadas.

Identifica necesidades de capacitación para los empleados que interviene en el proceso de investigación y solución de querellas.

Participa en el desarrollo y coordinación de las actividades y adiestramientos para el personal de la Oficina.

Actúa como recurso en actividades de adiestramientos a empleados o cualquier otra clientela que le sea requerida.

Participa en grupos de trabajo para identificar indicadores de calidad de querellas atendidas, elaborar planes de trabajo y discusión del contenido de los informes de evaluación de calidad realizados.

CONOCIMIENTO, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de la Carta de Derecho y Responsabilidades del Paciente.

Conocimiento del funcionamiento de la Reforma de Salud.

Conocimiento de los principios básicos de investigaciones administrativas.

Conocimiento de métodos para preparar material educativo.

Conocimiento de la composición y perfiles de grupos de trabajos.

Conocimiento de la logística para desarrollar actividades de adiestramientos.

Habilidad para desarrollar y coordinar actividades de adiestramientos.

Habilidad para trabajar en grupos de trabajo.

Habilidad para redactar informes.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Destreza en el uso de computadoras

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado de Bachillerato en un campo relacionado con la salud. Tres (3) años de experiencia en mediación y/o investigación de querellas en el campo de la salud.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de (de la) Procurador (a) del Paciente a partir del 1 de Septiembre de 2008.

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

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

OFICIAL DE PRESUPUESTO Y FINANZAS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en coordinar y planificar las actividades relacionadas con presupuesto y finanzas.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad que consiste en coordinar y planificar las actividades que se llevan a efecto en la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente relacionadas con presupuesto y finanzas. Trabaja bajo la supervisión general del (de la) Director(a) de Servicios Administrativos quien le imparte instrucciones generales para realizar sus funciones. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado por los informes que somete y mediante reuniones con su supervisor(a).

EJEMPLOS DE TRABAJO

Coordina y planifica las actividades relacionadas con la contabilidad de fondos, asignaciones presupuestarias y transacciones fiscales que se llevan a cabo en la oficina.

Autoriza las transacciones presupuestarias y financieras que se generan en la agencia.

Obliga los fondos y aprueba y tramita las facturas por servicios recibidos o de artículos comprados sin orden de compra.

Aprueba todos los comprobantes de pago que se generan en la agencia.

Prepara proyecciones de gastos periódicamente y los somete a la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

Prepara la petición presupuestaria de la agencia y el Memorial Explicativo.

Asesora a su supervisor y a la gerencia sobre los factores de carácter presupuestario que deben considerar al establecer las prioridades de la oficina.

Interpreta circulares, reglamentos y manuales de contabilidad emitidos por el Departamento de Hacienda, e instruye a los empleados del área sobre la aplicación de los mismos.

Estudia y analiza las necesidades y peticiones de los programas de la oficina para la formación del presupuesto.

Prepara estados de situación de los diferentes fondos para ser sometidos al Departamento de Hacienda.

Concilia las cuentas cuando hay alguna discrepancia entre los Estados de Situación del Departamento de Hacienda y los documentos internos de la agencia.

Prepara informes que le sean requeridos relacionados con sus funciones.

Representa a su supervisor y a la oficina en asuntos relacionados con presupuesto y finanzas.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento considerable sobre la reglamentación, leyes y procedimientos aplicables a las finanzas, presupuesto y la contabilidad gubernamental.

Conocimiento considerable de las prácticas, métodos y procedimientos que se utilizan en las áreas de finanzas, presupuesto y contabilidad.

Conocimiento del funcionamiento de la agencia.

Conocimiento de la contabilidad mecanizada.

Habilidad para interpretar leyes, normas y reglamentos relacionados con contabilidad, presupuesto y finanzas.

Habilidad para efectuar cálculos matemáticos con corrección y rapidez.

Habilidad para preparar informes financieros y de presupuesto.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Destreza en la operación de máquinas calculadoras y computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato en Administración de Empresas de una universidad acreditada que incluya dieciocho (18) créditos en contabilidad. Dos (2) años de experiencia en trabajo profesional de contabilidad o presupuesto.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

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, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

OFICIAL DE RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en asistir en la planificación, coordinación y promoción de las actividades relacionadas con el campo de las Relaciones Públicas y Comunicaciones.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (La) empleado (a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad asistiendo en la planificación, coordinación, y promoción de las actividades relacionadas con el campo de las Relaciones Públicas y comunicaciones. Será responsable de la coordinación y desarrollo del montaje de actividades de divulgación y presentaciones programadas en la Oficina de la Procuradora del Paciente. Trabaja bajo la supervisión general del (de la) Oficial de Prensa y Comunicaciones, quien le imparte instrucciones generales. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus labores. Su trabajo se revisa mediante la evaluación de los informes que somete, reuniones de supervisión y por los logros obtenidos.

EJEMPLO DE TRABAJO

Asiste a su supervisor (a) en la planificación, coordinación, promoción y supervisión de las actividades relacionadas con el campo de las Relaciones Públicas y comunicaciones.

Colabora en el desarrollo de estrategias de relaciones públicas y comunicación de acuerdo al plan de trabajo establecido y a los compromisos programáticos.

Promociona y coordina las actividades de relaciones públicas y supervisa el desarrolla de las mismas.

Mantiene un calendario de actividades y verifica que se cumpla con el mismo.

Desarrolla y mantiene contactos necesarios para conseguir recursos externos para facilitar la divulgación de programa y diferentes campañas de educación.

Escucha y lee diariamente los medios electrónicos y escritos de comunicación pública para identificar programas, eventos y noticias relacionadas con la OPP, las cuales resume y refiere a su supervisor(a)`con comentarios y observaciones.

Redacta comunicaciones relacionadas con el trabajo asignado tales como cartas de diversa índole, textos para invitaciones, comunicados de prensa radial y escrita y otros.

Asiste a actividades oficiales y recopila información para los medios noticiosos.

Colabora en la búsqueda de cotizaciones y en gestionar la compra de materiales y equipos para las actividades oficiales.

Prepara informes de la labor realizada y cualquier otro documento relacionado que le sea requerido.

HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de los principios y prácticas modernas utilizadas en el campo de las relaciones públicas y comunicaciones.

Conocimiento de las leyes, reglamentos, normas, y procedimientos rigen el campo de las comunicaciones y relaciones públicas.

Conocimiento de la organización y funcionamiento de la OPP

Habilidad para colaborar en la planificación, coordinación y supervisión de actividades relacionadas con el campo de las relaciones públicas y comunicaciones.

Habilidad para resumir información noticiosa y preparar comunicaciones de presa, radio y televisión, siguiendo las reglas de ortografía y gramática.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve esfuerzo físico liviano, y esfuerzo visual y mental constante.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve exposición a riegos mínimos.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Destreza en el uso de equipo relacionado a la profesión.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Poseer Bachillerato de universidad o colegio acreditado con concentración en relaciones públicas o comunicaciones.

PERIODO PROBATORIO

Cinco (5) meses.

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de la Procuradora del Paciente, a partir del 3 de enero de 2005.

En San Juan, Puerto Rico, 1ro de marzo de 2005.

Luz T. Amador Castro, MD, MPH
Procuradora del Paciente

OFICIAL DE SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en evaluar los programas de la Oficina asegurar el cumplimiento de las metas establecidas.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de considerable complejidad y responsabilidad que conlleva evaluar la efectividad de los programas y actividades de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente para asegurar el cumplimiento de las metas establecidas. Trabaja bajo la supervisión general del (de la) Procurador(a) Auxiliar quien le imparte instrucciones generales. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado mediante reuniones y por los resultados obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Evalúa los programas, planes de trabajo y actividades que se llevan a cabo en el área programática de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente para determinar el cumplimiento de las metas establecidas.

Desarrolla la metodología apropiada para evaluar la efectividad y eficiencia de los programas.

Realiza estudios de organización para formular e instrumentar los procedimientos relacionados con el funcionamiento de los programas.

Estudia, analiza y resuelve los problemas de operación que surgen o que le son delegados para mantener la mayor eficiencia y rendimiento conforme a los objetivos y prioridades establecidas.

Desarrolla normas y procedimientos, interpreta estatus y reglamentos que aplican a los programas de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente.

Prepara propuestas relacionadas con la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente.

Revisa documentos y transacciones relacionadas con los programas implantados para determinar corrección, propiedad y legalidad de éstos a base de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos aplicables.

Determina necesidades de adiestramientos para el personal del área programática.

Coordina con la Oficina de Recursos Humanos los adiestramientos a ofrecerse.

Redacta informes relacionados con las funciones que realiza.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de las técnicas, prácticas y principios modernos de sistemas y procedimientos.

Conocimiento de las leyes y reglamentos que rigen en la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente.

Conocimiento del funcionamiento y organización de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente.

Habilidad para analizar situaciones y problemas relacionados con sistemas y procedimientos y hacer recomendaciones efectivas.

Habilidad para expresarse con corrección y exactitud verbalmente y por escrito.

Habilidad para redactar comunicaciones e informes.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de una universidad acreditada. Tres (3) años de experiencia en trabajo administrativo, ejecutivo o de supervisión.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente

OFICIAL EJECUTIVO (A)

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional y administrativo que consiste en colaborar en la planificación, coordinación, dirección y supervisión de las actividades administrativas o especializadas que se generan en una unidad de trabajo.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de considerable complejidad y responsabilidad colaborando en la planificación, coordinación, dirección y supervisión de las actividades que se llevan a cabo en una de las unidades de trabajo de la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión general del (la) Director(a) de la unidad a la cual está asignado (a) quien le imparte instrucciones generales para desempeñar sus funciones. Ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio al realizar su labor conforme a las leyes, reglamentos, normas y procedimientos aplicables. Su trabajo se revisa mediante reuniones de supervisión y por los logros obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Colabora en la planificación, coordinación, dirección y supervisión de las actividades que se generan en la unidad de trabajo a la cual está asignado (a).

Sustituye al (a la) Director(a) de su unidad de trabajo cuando se le requiere.

Asesora al (a la) Director(a) y a otros funcionarios de la agencia en asuntos relacionados con su área de trabajo.

Colabora en la implantación de los procedimientos a seguir en las operaciones de su unidad de trabajo.

Evalúa las deficiencias en los servicios que presta su unidad de trabajo y recomienda alternativas para mejorarlos.

Redacta documentos y correspondencia relacionada con su trabajo.

Colabora en la preparación del presupuesto de su unidad de trabajo.

Realiza estudios de organización y planificación de procedimientos relacionados con el funcionamiento de su unidad de trabajo.

Hace recomendaciones sobre necesidades de adiestramiento del personal de su unidad de trabajo.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

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

Conocimiento considerable de las leyes y reglamentos que aplican al nivel operacional de la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente.

Conocimiento considerable de la organización y funcionamiento de la Agencia.

Conocimiento de las técnicas, principios y prácticas modernas de supervisión.

Algún conocimiento sobre el uso y manejo de los sistemas computadorizados de información.

Habilidad para analizar y resolver situaciones y problemas relacionados con su área de competencia.

Habilidad para supervisar personal.

Habilidad para redactar documentos y correspondencia relacionada con su trabajo.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Habilidad para expresarse en forma clara y precisa verbalmente y por escrito.

Habilidad para seguir e impartir instrucciones verbales y escritas.

Destreza en el uso y manejo de sistemas computadorizados de información.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de una universidad acreditada. Tres (3) años de experiencia en trabajo técnico, administrativo, o de supervisión.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente

OPERADOR(A) DE EQUIPO DE ENTRADA DE DATOS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo técnico que consiste en la entrada de datos al sistema de procesamiento electrónico de información.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de alguna complejidad y responsabilidad que conlleva la entrada de datos al sistema computadorizado en la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión directa de un(a) empleado(a) de jerarquía mayor, quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas cuando surgen cambios en las normas y procedimientos establecidos. Ejerce alguna iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado al finalizar el mismo y en reuniones con su supervisor(a).

EJEMPLOS DE TRABAJO

Organiza y clasifica el material a entrar al sistema computadorizado.

Entra datos al sistema computadorizado relacionado con querellas.

Investiga y actualiza datos en el sistema computadorizado.

Organiza los formularios y documentos que entran al sistema computadorizado.

Verifica, modifica y corrige los datos entrados al sistema computadorizado.

Clasifica y archiva documentos de naturaleza variada.

Recopila información para ser utilizada en informes estadísticos.

Prepara informes de la labor realizada.

Recibe y clasifica correspondencia.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de sistemas computadorizados.

Conocimiento de procesamiento y entrada de datos.

Habilidad para seguir instrucciones.

Habilidad para redactar informes.

Habilidad para realizar funciones que conllevan esfuerzo visual constante.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado Asociado en Sistemas de Información de una universidad acreditada.

PERÍODO PROBATORIO

Tres (3) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

PROGRAMADOR(A) DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional y especializado que consiste en analizar, desarrollar, y dar mantenimiento a las aplicaciones de sistemas de información.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (La) empleado (a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad relacionado con el análisis, diseño, programación, instalación, mantenimiento y desarrollo de las aplicaciones computadorizadas de los sistemas de información en la Oficina de la Procuradora del Paciente. Trabaja la supervisión general del (de la) Oficial Principal de Informática, quien le imparte instrucciones generales. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus labores, siguiendo las leyes, reglamentos, normas y procedimientos establecidos. Su trabajo se revisa mediante la evaluación de los informes que somete y reuniones de supervisión.

EJEMPLO DE TRABAJO

Estudia las operaciones de un área de trabajo con el fin de determinar la viabilidad de su mecanización.

Implanta nuevos sistemas complejos utilizando metodologías de desarrollo de sistemas, técnicas de programación y flujogramas de información.

Ofrece apoyo técnico y asesoramiento al personal en el uso y operación de las aplicaciones existentes.

Revisa sistemas en producción para conocer su funcionamiento y darle mantenimiento.

Recopila información sobre la codificación, programación, compilación, de operaciones ejecutables de programación de alto nivel.

Mantener y reparar aplicaciones para cumplir con las funciones técnicas.

Recopila y escribe la documentación de programas desarrollado y actualiza las versiones subsiguientes a tono con los estándares y procedimientos establecidos.

Adiestra a empleados de menor jerarquía.

Desarrolla e implanta programas de manejo de información y hace los cambios necesarios para optimizar los existentes y/o revisar, corregir y ampliar aplicaciones.

Colabora en la búsqueda de información técnica.

Redacta cartas, memorandos, informes y manuales sobre labor realizada, progreso de los trabajos, sistemas que desarrolle y otros asuntos relacionados con sus funciones.

Recomienda mejoras a ser introducidas en los sistemas establecidas para lograr un mejor funcionamiento o para satisfacer necesidades de los mismos.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de los principios y prácticas utilizadas en el diseño y aplicaciones en programación de sistemas de información computadorizados modernos.

Conocimiento de las leyes, reglamentos, normas, y procedimientos que regulan el uso y operación de los sistemas de información.

Conocimiento del uso, aplicación y funcionamiento del equipo electrónico y lenguajes técnicos de programación de sistemas de información.

Habilidad para identificar necesidades de mecanización, implantar, mantener y reparar aplicaciones en los sistemas operacionales, programar y desarrollar metodología.

Habilidad para interpretar y corregir problemas que surjan con los sistemas de información computadorizados.

Habilidad para adiestrar personal de menor jerarquía.

Habilidad para expresarse con claridad y precisión, verbalmente y por escrito.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve esfuerzo físico liviano y esfuerzo visual y mental constante.

Destreza en la operación de computadoras y sistemas de información.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado Asociado de universidad o colegio acreditado con concentración en Sistemas de Información Computadorizados. Cuatro (4) años de experiencia en trabajo relacionados con programación de sistemas de información computadorizados, utilizando HTML, ASP, ASPX C++. NET, Javascript, VBScript, IIS Web Server, SQL Server 2000, Visual Basic 6.0 ó Visual. NET.

PERÍODO PROBATORIO

Diez (10) meses

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de la Procuradora del Paciente, a partir del 3 de enero de 2005.

En San Juan, Puerto Rico, 1ro de marzo de 2005.

Luz T. Amador Castro, MD, MPH
Procuradora del Paciente

Representante de Servicios

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo de oficina que consiste en orientar al público que acude a la Oficina de (de la) Procurador(a) del Paciente.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (a) empleado(a) realiza trabajo de alguna complejidad y responsabilidad que consiste en orientar personalmente o por vía telefónica a los ciudadanos que acuden a la Oficina del de la) Procurador(a) del Paciente, con relación a los servicios que brinda la agencia y sobre el proceso de radicación de querellas. Trabaja bajo la supervisión directa de un(a) funcionario(a) de superior jerarquía, quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce alguna iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado durante la realización y al finalizar el mismo.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Orienta al público que acude a la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente sobre los servicios que ofrece la agencia.

Atiende llamadas telefónicas que se reciben en la agencia relacionada con los servicios o con la radicación de querellas.

Orienta a los pacientes y los ayuda en el proceso de radicación de querellas.

Entra información de los querellantes en el programa de base de datos electrónicos (SEPP).

Registra en el Sistema SEPP, las querellas recibidas por vía telefónica, vía fax, correo, correo electrónico o personalmente.

Colabora en la realización de tareas generales de oficina.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento del funcionamiento de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente.

Conocimiento de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Algún conocimiento del uso de computadoras.

Habilidad para atender y orientar adecuadamente al público personalmente o vía telefónica.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

Destreza en el uso de computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Graduación de una escuela superior acreditada que incluya un curso en computadoras o procesamiento de información. Un (1) año de experiencia en trabajo que conlleve contacto con el público.

PERÍODO PROBATORIO

Tres (3) meses.

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de (de la) Procurador (a) del Paciente a partir del 23 de junio de 2008.

En San Juan, Puerto Rico a 28 de febrero de 2008.

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

SUPERVISOR (A) DE SERVICIOS GENERALES

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo administrativo que consiste en la planificación, coordinación y supervisión de las actividades de apoyo y servicios generales de la Agencia.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad considerable en la planificación, coordinación, dirección y supervisión de las actividades de apoyo relacionadas con la prestación de servicios generales tales como compras, almacenaje, propiedad, transporte correo, archivo, administración y disposición de documentos, mantenimiento y conservación de edificios, reproducción de impresos, servicios telefónicos y de mantenimiento de equipo electrónico de la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión general del (la) Director(a) de Servicios Administrativos quien le imparte instrucciones generales para desempeñar sus funciones. Ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio al realizar su labor conforme a las leyes, reglamentos, normas y procedimientos aplicables. Su trabajo se revisa en reuniones de supervisión y por los logros obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Planifica, coordina, y supervisa las actividades de apoyo relacionadas con la prestación de servicios generales tales como almacenaje, propiedad, transporte, correo, archivo, administración y disposición de documentos, mantenimiento y conservación de edificios, reproducción de impresos, servicios telefónicos y de mantenimiento de equipo electrónico de la Oficina.

Asesora al (a la) Director(a) de Administración y a otros funcionarios de la Agencia en los asuntos bajo su responsabilidad.

Es responsable de la implantación de los procedimientos a seguir en las operaciones de su unidad de trabajo.

Es responsable de velar por el fiel cumplimiento de los procedimientos aplicables a su unidad de trabajo.

Prepara informes relacionados con las actividades que genera su unidad de trabajo y otros que le sean requeridos.

Evalúa las deficiencias en los servicios que presta su unidad de trabajo y recomienda al (a la) Director (a) alternativas para mejorarlos.

Coordina reuniones con el personal a su cargo para atender asuntos relacionados con las actividades bajo su responsabilidad.

Colabora en la preparación del presupuesto de la Oficina de Administración.

Evalúa el desempeño de los empleados bajo su supervisión.

Coordina reuniones y actividades de trabajo con otras unidades.

Redacta documentos y correspondencia relacionada con su trabajo.

Hace recomendaciones sobre necesidades de adiestramiento del personal de su unidad de trabajo.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

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

Conocimiento de las leyes y reglamentos que aplican al nivel operacional de la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente.

Conocimiento considerable de la organización y funcionamiento de la Agencia.

Conocimiento de las técnicas, principios y prácticas modernas de supervisión.

Algún conocimiento sobre el uso y manejo de los sistemas computadorizados de información.

Habilidad para analizar y resolver situaciones y problemas relacionados y con su área de competencia.

Habilidad para supervisar personal.

Habilidad para redactar documentos y correspondencia relacionada con su trabajo.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Habilidad para expresarse en forma clara y precisa verbalmente y por escrito.

Habilidad para seguir e impartir instrucciones verbales y escritas.

Destreza en el uso y manejo de sistemas computadorizados de información

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Sesenta (60) créditos de una universidad acreditada y dos (2) años de experiencia en trabajo administrativo o de supervisión.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente

Solicita y custodia el material y el equipo que utiliza para realizar las tareas asignadas.

Repone bombillas fundidas.

Participa en mudanzas de equipo y materiales.

Comunica a su supervisor(a) sobre cualquier avería que pueda ocurrir en su jornada de trabajo.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento sobre el uso de los materiales y equipo que se utilizan en la limpieza.

Habilidad para ejecutar trabajo manual.

Habilidad para realizar esfuerzo físico fuerte.

Habilidad para seguir instrucciones, verbales y/o escritas.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Destreza en el manejo de los materiales y equipo que se utilizan en la limpieza.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Saber leer y escribir.

PERÍODO PROBATORIO

Tres (3) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

TÉCNICO (A) EN RECURSOS HUMANOS

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo subprofesional que consiste en procesar documentos y preparar transacciones de recursos humanos.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado (a) realiza trabajo de moderada complejidad y responsabilidad procesando documentos y preparando transacciones en la Oficina de administración de Recursos Humanos de la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión general del (de la) Director (a) de Recursos Humanos, quien le imparte instrucciones generales. Ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus labores. Su trabajo se revisa al finalizar el mismo, mediante la evaluación de os informes y transacciones que somete y reuniones de supervisión.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Llena y procesa documentos y formularios de naturaleza variada relacionada con recursos humanos tales como: formularios del Fondo del Seguro del Estado, licencia de vacaciones regulares y enfermedad, evaluaciones, cesión de licencias, solicitudes de planes médicos, préstamos de los Sistemas de Retiro, tiempo compensatorio y autorización de adiestramientos.

Coordina los asuntos de retiro y planes médicos de los empleados y funcionarios de la Oficina del (de la) Procurador (a) del paciente.

Orienta a empleados y funcionarios sobe beneficios marginales.

Colabora en el procesamiento y trámites relacionados con nombramientos y cambios.

Recibe, evalúa, procesa y tramita las solicitudes de licencia con o sin sueldo sometidas a la Oficina de recursos Humanos.

Prepara informes de cambios, cartas, historiales de personal y otros documentos relacionados para procesar transacciones de recursos humanos tales como: nombramientos, renuncias, aumentos de sueldo y traslados.

Atiende y orienta al público sobre oportunidades de empleo en la Agencia y otros asuntos relacionados con beneficios marginales y transacciones de recursos humanos.

Prepara certificaciones y verificaciones de empleo para la firma.

Prepara informes que le sean requeridos relacionados con sus funciones.

Atiende el teléfono para ofrecer información relacionada con el trabajo.

Lleva y mantiene registros de oficina relacionados con sus funciones.

CONOCIMIENTO, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos aplicables a l campo de Administración de los Recursos Humanos.

Conocimiento de los principios y prácticas modernas de oficina.

Conocimiento de los principios básicos de las Matemáticas.

Habilidad para aplicar efectivamente las leyes, normas, reglamentos y procedimientos de campo de la Administración de los Recursos Humanos a las labores que realiza.

Habilidad para procesar documentos y preparar transacciones de recursos humanos.

Habilidad para mantener registros y controles efectivos de oficina.

Habilidad para efectuar cómputos matemáticos.

Habilidad para coordinar asuntos de retiro, planes médicos y otros beneficios marginales.

Habilidad para expresarse con claridad y precisión, verbalmente y por escrito.

Habilidad para orientar efectivamente al público.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve esfuerzo físico liviano, esfuerzo visual constante y esfuerzo mental moderado.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve exposición a riesgos mínimos.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Destreza en el uso y manejo de materiales y equipo de oficina, incluyendo calculadora.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve exposición a riesgos mínimos.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Destreza en el uso y manejo de materiales y equipo de oficina, incluyendo calculadora.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado Asociado de una universidad o colegio o su equivalente. Tres (3) años de experiencia oficinesca y/o administrativa en el campo de la Administración de Recursos Humanos.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de la Procuradora del Paciente, a partir del 1ro de Marzo de 2005.

En San Juan, Puerto Rico, a 1ro de Marzo de 2005.

Luz T. Amador Castro, MD, MPH
Procuradora del Paciente

TÉCNICO (A) LEGAL

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional en el campo jurídico.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado (a) realiza trabajo de moderada complejidad y responsabilidad que consiste en la evaluación, estudio y análisis de asuntos relacionados con la Ley Orgánica de la Oficina del (de la) procurador (a) del Paciente y con la Carta de Derecho y Responsabilidades del Paciente. Trabajo bajo la supervisión general del (de la) Procurador (a) de Asuntos Legales, quien le imparte instrucciones generales. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado al finalizar el mismo, mediante reuniones con el supervisor, por los informes jurídicos que rinde para verificar si se ajusta a las normas y procedimientos establecidos y a la aplicación de las disposiciones de Ley.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Realiza investigaciones, estudios y análisis jurídicos sobre asuntos en controversia relacionados con la interpretación de las disposiciones de la Ley Núm. 194 de 25 de agosto de 2000, Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente y emite las opiniones que correspondan.

Colabora con los Abogados (as) en ofrecer asesoramiento y orientación a empleados y funcionarios de la oficina y de otras agencias y al público en general en material legal relacionada con la aplicación de la Núm. 11 de abril de 2000 y la Ley Núm. 194 de agosto de 2000.

Colabora en la evaluación de legislación referida a la Oficina por los cuerpos legislativos y emite recomendaciones a tenor con las disposiciones de la Ley Núm. 11, de la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente y de la política pública de la Oficina.

Colabora con los Abogados (as) en citaciones al Tribunal, requiriendo la comparecencia y declaración de testigos y la presentación de documentos que se relacionan con asuntos ante la Oficina.

Redacta análisis, opiniones, estudios de derecho, proyectos de mociones, resoluciones y otros documentos legales.

Colabora con los Abogados (as) en estudios e investigaciones jurídicas dirigidas a sustentar posturas y planteamientos de la Oficina.

Contesta consultas de índole legal a las diferentes áreas sobre normas, reglamentos y leyes aplicables.

Participa en la redacción de proyectos y anteproyectos de ley.

Colabora con los Abogados (as) en la evaluación de contratos en los que la oficina es parte y emite las recomendaciones correspondientes.

CONOCIMIENTO, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de los principios, técnicas y prácticas que se utilizan en el campo legal.

Conocimiento considerable de los principios, prácticas, métodos y técnicas modernas de investigación legal.

Conocimiento de la jurisprudencia de Puerto Rico.

Conocimiento de las leyes y reglamentos que aplican a Puerto Rico y la Oficina del (de la) Procurador (a) del Paciente.

Habilidad para recopilar datos relevantes para un caso o una investigación.

Habilidad para analizar, interpretar y redactar documentos legales.

Habilidad para realizar funciones que conllevan esfuerzo físico liviano y esfuerzo visual y mental constante.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve exposición a riesgos mínimos.

Habilidad para solucionar efectivamente problemas y situaciones complejas.

Habilidad para establecer relaciones efectivas de trabajo.

Habilidad para expresarse con claridad y precisión, verbalmente y por escrito.

Destreza en el uso y manejo de computadoras.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que me confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico", por la presente apruebo la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina de la Procuradora del Paciente, a partir del 1° de marzo de 2005.

En San Juan, Puerto Rico, a 1° de marzo de 2005.

Luz T. Amador Castro, MD, MPH
Procuradora del Paciente

TÉCNICO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo técnico que consiste en administrar las redes de computadoras y en realizar otras tareas relacionadas en la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El(la) empleado(a) realiza trabajo de complejidad y responsabilidad administrando las redes de computadoras, brindando mantenimiento a los sistemas de información y realizando otras tareas relacionadas en la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión general del Oficial Principal de Informática, quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado al finalizar el mismo para determinar su conformidad con las instrucciones impartidas y por la evaluación de los resultados obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Administra las redes de computadoras de la Oficina.

Instala y da mantenimiento al equipo computadorizado de la agencia.

Programa y configura las computadoras de la agencia.

Recibe, registra, documenta y refiere a su supervisor los problemas relacionados con los equipos electrónicos de información.

Orienta a los usuarios sobre el procedimiento de información y le resuelve los problemas del equipo asignado.

Otorga y configura los niveles de seguridad de los sistemas de información computadorizados.

Gestiona los servicios de reparaciones mayores de los equipos computadorizados de la agencia.

Prepara trabajos tales como gráficas, tablas, diagramas, presentaciones en power point, dibujos y otros, para trabajos del personal de la Oficina.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento considerable de la operación, programación y funcionamiento de los sistemas de información computadorizados.

Conocimiento sobre la administración de redes de computadoras.

Conocimiento sobre la instalación de computadoras y reparaciones menores de las mismas.

Habilidad para instalar y operar sistemas de información computadorizados.

Habilidad para realizar reparaciones menores a los equipos y resolver problemas que surjan.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Destreza en el uso de los sistemas de información computadorizados y equipo general de oficina.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado Asociado en Sistemas de Información de una universidad acreditada, suplementado por un curso en administración de redes y tres (3) años de experiencia en trabajo relacionado con la configuración, arreglo y mantenimiento de computadoras y redes.

PERÍODO PROBATORIO

Seis (6) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

TELEFONISTA – RECEPCIONISTA

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo de oficina que consiste en recibir y transferir llamadas telefónicas y en atender y referir a los visitantes de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El (la) empleado(a) realiza trabajo de alguna complejidad y responsabilidad que consiste en operar un cuadro telefónico para recibir y transferir llamadas telefónicas a las diferentes oficinas de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente y en atender a los(as) visitantes y referirlos a las correspondientes áreas. Trabaja bajo la supervisión general del (de la) Supervisor (a) de Servicios Generales quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce alguna iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado por los informes que somete y por la evaluación de los resultados obtenidos.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Opera un cuadro telefónico mediante el cual recibe y transfiere las llamadas telefónicas de la Oficina.

Atiende y refiere a los(as) visitantes a las diferentes áreas de la agencia.

Orienta al público sobre los servicios que ofrece la agencia y le provee material educativo a las pacientes que solicitan información.

Localiza y transmite mensajes a los(as) empleados(as) de la agencia.

Prepara y mantiene al día un registro de las llamadas telefónicas de larga distancia efectuadas, el cual incluye el nombre de la persona que realiza la llamada, la persona llamada y verifica el costo de la misma.

Prepara y somete informes mensuales sobre la labor realizada.

Informa a su supervisor(a) los problemas con el cuadro telefónico y los anota en el libro de cotejo.

Recibe correspondencia que entregan a la mano.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento sobre la operación y funcionamiento de cuadros telefónicos.

Conocimiento sobre la organización y funcionamiento de la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente.

Habilidad para operar cuadros telefónicos.

Habilidad para comunicarse correctamente verbalmente y por escrito.

Habilidad para atender público y empleados con cortesía.

Habilidad para seguir y transmitir instrucciones verbales y escritas.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas.

Destreza en el uso de equipo general de oficina, cuadros telefónicos y computadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Graduación de una escuela superior acreditada.

PERÍODO PROBATORIO

Tres (3) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente

TRABAJADOR(A) DE MANTENIMIENTO

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo no diestro que consiste en prestar servicios de limpieza de oficinas y equipo en la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El(la) empleado(a) realiza trabajo rutinario en labores de limpieza de oficina y equipo en la Oficina del(de la) Procurador(a) del Paciente. Trabaja bajo la supervisión directa del (de la) Supervisor (a) de Servicios Generales quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones especiales. Su trabajo es revisado mientras realiza las funciones al finalizar las mismas.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Barre y limpia oficinas, paredes, pasillos, plafones, ventanas, puertas, alfombras, cortinas, muebles y equipos, entre otros.

Barre, lava y pule pisos.

Mantiene limpios y ordenados y surte las áreas los servicios sanitarios.

Recoge los desperdicios y los deposita en el contenedor disponible.

Selecciona y mezcla detergentes de limpieza usando las medidas adecuadas.

Notifica al (la) supervisor (a) cualquier desperfecto que note en los sistemas eléctricos y sanitarios.

Vela por la seguridad y el mantenimiento preventivo del equipo a su cargo.

Ayuda a cargar y descargar equipo en mudanzas.

Solicita y custodia el material y el equipo que utiliza para realizar las tareas asignadas.

Repone bombillas fundidas.

Participa en mudanzas de equipo y materiales.

Comunica a su supervisor(a) sobre cualquier avería que pueda ocurrir en su jornada de trabajo.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento sobre el uso de los materiales y equipo que se utilizan en la limpieza.

Habilidad para ejecutar trabajo manual.

Habilidad para realizar esfuerzo físico fuerte.

Habilidad para seguir instrucciones, verbales y/o escritas.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo.

Destreza en el manejo de los materiales y equipo que se utilizan en la limpieza.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Saber leer y escribir.

PERÍODO PROBATORIO

Tres (3) meses.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 4.2 de la Ley Número 5 de 14 de octubre de 1975, según enmendada, Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico, aprobamos la precedente clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente, a partir del

En Guaynabo, Puerto Rico a 01 JUN 2004

Mabel Soto Torres
Administradora Interina
Oficina Central de Asesoramiento Laboral
y de Administración de Recursos Humanos

Luz T. Amador Castro MD, MPH
Procuradora
Oficina del (de la) Procurador(a) del Paciente