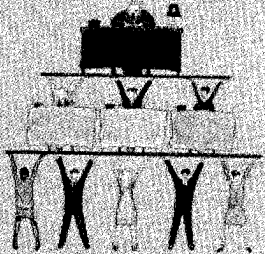




**Oficina del Comisionado de Seguros**  
**Estado Libre Asociado de Puerto Rico**



---

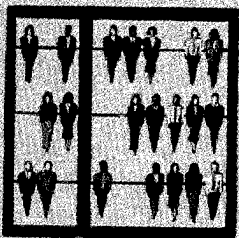
---

*Plan de Puestos y  
Compensación*

*Servicio de Carrera Unionado*

---

---



---

---

## Tabla de Contenido Perfiles de Competencias

Actuario .....	83
Administrador de Sistemas de Oficina .....	87
Analista de Pólizas .....	91
Analista de Reclamaciones.....	95
Analista Financiero .....	99
Auxiliar de Administración.....	103
Auxiliar de Contabilidad .....	107
Auxiliar de Finanzas .....	112
Auxiliar de Recursos Humanos.....	117
Auxiliar de Sistemas de Oficina .....	122
Bibliotecario .....	126
Contador.....	130
Estadístico .....	135
Examinador .....	139
Investigador .....	143
Oficial de Servicios al Consumidor.....	147
Oficial de Servicios al Productor .....	151
Programador de Sistemas de Información .....	156
Recepcionista .....	160
Representante de Servicios al Consumidor .....	164
Representante de Servicios al Productor .....	168
Técnico de Exámenes .....	172
Técnico de Sistemas de Información .....	176
Técnico de Sistemas de Oficina.....	181
Trabajador General.....	185

---

---

## Tabla de Contenido

<b>I. BASE LEGAL.....</b>	<b>1</b>
A. Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público (Ley Núm. 45 del 25 de febrero de 1998).....	1
B. Ley de Relaciones del Trabajo para el Servicio Público de Puerto Rico (Ley Núm. 45 del 25 de febrero de 1998) .....	12
C. Ley de Americanos con Impedimentos (ADA) .....	14
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.....</b>	<b>36</b>
A. La Oficina del Comisionado de Seguros.....	36
B. Estructura Organizativa .....	37
<b>III. PLAN DE PUESTOS Y COMPENSACIÓN.....</b>	<b>45</b>
A. Diseño y Estructura del Plan de Puestos (Clasificación).....	45
B. Diseño y Estructura del Plan de Compensación (Retribución) .....	54
<b>IV. DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE COMPONEN EL     PLAN DE PUESTOS Y COMPENSACIÓN DE LA OCS .....</b>	<b>57</b>
A. Glosario de Términos y Objetivos .....	57
B. Asignación de Clases Comprendidas en el Plan por Banda para las Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera / Unionados.....	69
C. Estructuras de Compensación para las Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera / Unionados.....	72
D. Código de Perfiles de Competencias para las Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera / Unionados.....	74
E. Índice de Perfiles de Competencias por Orden Alfabético para las Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera / Unionados .....	76
F. Primera Asignación de Perfiles de Competencias para las Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera / Unionados.....	79
G. Índice de Perfiles de Competencias por Grupo Ocupacional para las Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera / Unionados.....	81
H. Perfiles de Competencias.....	83

---

---

---

---

## I. BASE LEGAL

---

---

## **I. BASE LEGAL**

### **A. Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público (Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada)**

El Plan de Puestos y Compensación de la **Oficina del Comisionado de Seguros (OCS)** se adopta en virtud de las disposiciones 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. La reforma de la Administración de Recursos Humanos que encarna esta Ley procura balancear dos intereses igualmente preeminentes: los derechos constitucionales y estatutarios de los servidores públicos y la eficiente prestación de los servicios públicos que son su razón de ser. Esta ley visualiza el capital humano como el activo más valioso de la Administración Pública. De igual forma, la aprobación de esta pieza legislativa da inicio a una nueva era en el servicio público fundamentada en conceptos de eficiencia y eficacia, enmarcada en principios de equidad y justicia para los servicios públicos.

La política pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico en lo relativo a la Administración de los Recursos Humanos de las agencias cubiertas por esta ley, es la que a continuación se expresa:

1. Reafirmar el mérito como el principio que regirá el Servicio Público, de modo que sean los más aptos los que sirvan al Gobierno y que todo empleado sea seleccionado, adiestrado, ascendido, tratado y retenido en su empleo en consideración al mérito y capacidad, sin discrimen conforme a las leyes aplicables, incluyendo discrimen por razón de raza, color, sexo, nacimiento, origen o condición social, por ideas políticas o religiosas, edad, condición de veterano, ni por impedimento físico o mental.
2. Fortalecer las áreas esenciales al Principio de Mérito en el Servicio Público, de forma que los empleados públicos estén cubiertos por el nuevo sistema, el cual se conocerá como Sistema de Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

3. Reiterar que el servicio público demanda capacidad técnica y profesional, así como actitud ética evidenciada en honradez, autodisciplina, respeto a la dignidad humana, sensibilidad y dedicación al bienestar general.
4. Reformar el Sistema de Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público para que sea compatible con la sindicación de los empleados, la negociación colectiva, y culminar el proceso de descentralizar responsabilizando enteramente a los Administradores Individuales por la cabal administración de sus recursos humanos.
5. Promover una gerencia de recursos humanos que facilite proveer al pueblo servicios ágiles, eficaces y de calidad.
6. Promover las investigaciones de gerencia de recursos humanos y relaciones laborales para innovar y renovar continuamente la función de recursos humanos.

La aplicación de la política pública expuesta, persigue alcanzar como meta los más altos niveles de excelencia, eficacia, eficiencia y productividad en el servicio público, mediante los siguientes objetivos:

1. Lograr una gerencia de los recursos humanos orientada por criterios de autonomía, uniformidad y equidad.
2. Mantener un clima de armonía y satisfacción en el trabajo, que redunde en un alto grado de motivación, productividad y compromiso de servicio entre los empleados.
3. Lograr que la prestación de servicios públicos propenda y asegure el continuo desarrollo económico y social de Puerto Rico, la mayor justicia social y el disfrute pleno de los derechos consagrados en la Carta de Derechos de nuestra Constitución.

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

### ***Disposiciones sobre Clasificación de Puestos***

La Ley Supra delega a las Agencias la responsabilidad de establecer y mantener una estructura racional de funciones que propenda a la mayor uniformidad posible y que sirva de base para las acciones de personal. Para lograr este propósito, las agencias podrán utilizar el método de análisis de trabajo y evaluación de puestos más adecuados a sus funciones operacionales y realidad organizacional. Al clasificar o valorar sus puestos, las agencias deberán cumplir con las siguientes disposiciones:

1. Las funciones para llevar a cabo los programas gubernamentales se organizarán de forma tal que puedan identificarse unidades lógicas de trabajo. Estas, a su vez, estarán integradas por grupos de deberes y responsabilidades que constituirán la unidad básica de trabajo, o sea, el puesto.
2. Se preparará una descripción por escrito de cada puesto, copia de la cual será entregada a cada empleado. La descripción del puesto será de tal naturaleza que oriente al empleado respecto a las funciones generales, esenciales y marginales que debe realizar, sobre el propósito de cada función, que permita a la Autoridad Nominadora cumplir adecuadamente su gestión pública.
3. Los puestos, a su vez, serán agrupados en clases de puestos o su equivalente en otros planes de valoración. Los puestos se agruparán basado en elementos que sean semejantes, de modo que pueda exigirse de sus ocupantes requisitos iguales, así como los mismos criterios para su selección y que se les pueda aplicar la misma retribución.
4. Se deberá preparar por escrito la descripción de cada clase o su equivalente en otros planes de valoración, que contendrá los elementos básicos comunes a los puestos en ella incluidos. La descripción de los elementos básicos

comunes incluirá, entre otros, los niveles de responsabilidad, autoridad y complejidad del grupo de puestos; ejemplos de trabajo, preparación, experiencia, conocimientos, habilidades, destrezas mínimas y la duración del período probatorio.

Cada clase, o su equivalente en otros planes de valoración, será designada con un título oficial que será descriptivo de la naturaleza y el nivel de trabajo que conlleva, el cual se utilizará para las acciones de personal y de presupuesto.

5. Cada Administrador Individual deberá establecer o tener vigentes, planes de clasificación o valoración de puestos separados para los servicios de carrera y confianza. Las clases o su equivalente en otros planes de valoración, se agruparán a base de un esquema ocupacional o profesional, y dicho esquema será parte integral de los planes de clasificación o valoración de puestos.
6. Todo puesto debe estar clasificado dentro del plan de clasificación o de valoración correspondiente de carrera o confianza. No se podrá nombrar persona alguna a un puesto que no esté clasificado dentro de uno de los planes de clasificación. De proceder en forma contraria, el nombramiento o la acción de personal será nula.
7. Los planes de clasificación o de valoración de puestos deberán proveer mecanismos para la creación, eliminación, consolidación, o modificación de clases o su equivalente, contendrán los mecanismos necesarios para que existan niveles de mejoramiento compatibles con la necesidad de los servicios, sin que los ocupantes de los puestos tengan que desempeñar funciones esencialmente distintas.
8. Será responsabilidad de cada Administrador Individual, modificar los planes de clasificación o valoración de puestos a los efectos de mantenerlos actualizados conforme a los cambios surgidos en la estructura funcional u organizacional de la agencia. La Oficina podrá emitir normas respecto al mantenimiento de los planes de clasificación o valoración de puestos.
9. Cuando las circunstancias lo justifiquen, la Autoridad Nominadora podrá cambiar los deberes, autoridad y responsabilidad de un puesto, conforme a los criterios y mecanismos que se establezcan por reglamento.
10. Será responsabilidad de cada Autoridad Nominadora, determinar la jerarquía relativa entre las distintas clases, o su equivalente en otros planes de valoración. Estas acciones deberán responder a un patrón de lógica interna,



basado en la organización de la agencia, naturaleza y complejidad de las funciones.

11. Las funciones permanentes de las agencias se atenderán mediante la creación de puestos independientemente de la procedencia de los fondos. Cuando surjan necesidades temporeras, de emergencia, imprevistas o programas o proyectos *bona fide* de una duración determinada, financiados con fondos federales, estatales o combinados, se crearán puestos transitorios de duración fija por un período no mayor de doce (12) meses, pudiendo prorrogarse mientras duren las circunstancias que dieron origen al nombramiento. Las agencias podrán crear tales puestos de duración fija, sujeto a su condición presupuestaria. En casos de programas o proyectos *bona fide* los puestos se podrán extender por la duración del programa o proyecto *bona fide*, previa aprobación de la Oficina.
12. Los puestos de duración fija estarán clasificados en armonía con los planes de clasificación o valoración de puestos del servicio de carrera o del servicio de confianza, según corresponda. En el caso de puestos de duración fija para atender necesidades del servicio de confianza se cumplirá con lo dispuesto en la Sección 9.1 inciso 3 de esta Ley.
13. Las autoridades nominadoras se abstendrán de formalizar contratos de servicios con personas en su carácter individual cuando las condiciones y características de la relación que se establezca entre patrono y empleado sean propias de un puesto.
14. Las agencias se abstendrán de crear puestos de duración fija para atender necesidades permanentes o para realizar funciones de puestos permanentes vacantes. Sin embargo, cuando se inicien nuevos programas o surjan nuevas necesidades permanentes dentro de un programa, se podrán crear puestos de duración fija por un período no mayor de seis (6) meses, en lo que se crean los puestos regulares de carrera.
15. Las disposiciones de esta sección no aplicarán a los sistemas de rango.
16. Las agencias deberán enviar para registro en la Oficina, copia de todo plan de clasificación o valoración de puestos así como de enmiendas y modificaciones o acciones para mantenimiento del plan.

El artículo 9 de la Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público, establece que en el sistema de Recursos Humanos existen dos (2) categorías de empleados:

**Empleados de Carrera** – son aquéllos que han ingresado al servicio público en cumplimiento cabal de lo establecido por el ordenamiento jurídico vigente y aplicable a los procesos de reclutamiento y selección del servicio de carrera al momento de su nombramiento. Tales empleados tienen derecho a permanecer en el servicio conforme se dispone en la Sección 6.6 de esta Ley. Esta categoría incluye empleados confidenciales.

Los empleados confidenciales son aquellos que aunque ocupan puestos en el servicio de carrera, realizan funciones que por su propia naturaleza inciden o participan significativamente en la formulación o implantación de política pública o que realizan funciones directa o indirectamente concernientes a las relaciones obrero patronales que conlleven, real o potencialmente, conflicto de interés están excluidos de todas las unidades apropiadas, según dispuesto en la Sección 4.2, inciso b-1, de la Ley de Relaciones del Trabajo para el Servicio Público.

**Empleados de Confianza** – son los empleados que intervienen o colaboran sustancialmente en la formulación de la política pública, los que asesoran directamente o los que prestan servicios directos al jefe de la agencia, tales como:

- a. los funcionarios o empleados nombrados por el Gobernador, sus secretarías personales y conductores de vehículos, así como ayudantes ejecutivos y administrativos que les responden directamente;
- b. los jefes de agencias, sus secretarías personales, conductores de vehículos, así como ayudantes ejecutivos y administrativos que les respondan directamente;
- c. los subjefes de agencias, sus secretarías personales y conductores de vehículos;
- d. los directores regionales de agencias;
- e. los miembros de juntas o comisiones permanentes nombrados por el Gobernador y sus respectivos secretarios personales;
- f. los miembros y el personal de juntas o comisiones nombrados por el Gobernador que tengan un período determinado de vigencia;
- g. el personal de la Oficina de Servicio a los Ex-Gobernadores.

Los empleados de confianza son de libre selección y remoción. Serán igualmente de confianza aquellos que, aunque siendo de libre selección, sólo pueden ser removidos por justa causa por disposición de ley o aquellos cuyo nombramiento sea por un término prefijado por ley.

### ***Disposiciones sobre Retribución***

En lo relativo a las disposiciones que regirán los asuntos relacionados a la compensación, la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004 esboza en su Artículo 8 que la política pública de retribución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico reconoce como valores principales la capacidad demostrada por el empleado en el desempeño de sus tareas; el compromiso demostrado con las metas y objetivos de su organización; la adhesión a las normas de orden y disciplina; y el trato sensible, respetuoso y diligente hacia nuestros ciudadanos.

Para alcanzar estos valores, los sistemas de retribución gubernamentales estarán orientados a atraer y retener el personal idóneo; a reconocer los logros grupales e individuales de los trabajadores, a fomentar el trabajo en equipo y a propiciar que los trabajadores tengan una vida digna. Todo lo anterior, sobre bases de equidad y justicia, y en consideración a la realidad económica de los organismos gubernamentales.

Este nuevo sistema retributivo, además de reconocer y retribuir justamente las aportaciones de los empleados al logro de las metas organizacionales, le permitirá a la gerencia mayor flexibilidad en la administración del sistema de retribución. Esto resultará en un sistema de gerencia de recursos humanos más dinámico y efectivo.

Conforme a las disposiciones de la Ley Supra las siguientes Normas Generales (Guías) de Retribución son aplicables a la **Oficina del Comisionado de Seguros (OCS)**:

1. La **OCS** establecerá planes de retribución separados para sus empleados de carrera sindicados, para los empleados excluidos de la sindicación y para los

de confianza, conforme a su capacidad fiscal, realidad económica y con el método de análisis y evaluación de puestos seleccionados. El sistema retributivo seleccionado deberá promover la uniformidad y justicia en la fijación de los sueldos de los empleados.

2. La **OCS** determinará, de acuerdo a sus necesidades y a su presupuesto, las estructuras de salarios de los puestos de carrera que sean cónsonas con el sistema de valoración de puestos seleccionado. Además, deberán mantener al día las estructuras, de manera que éstas sean representativas de la realidad económica, capacidad fiscal y costo de vida en el país. La agencia seleccionará y reglamentará la forma de pago a los empleados que más facilite el proceso administrativo.
3. La **OCS** administrará su plan de retribución con relación a las áreas esenciales al principio de mérito. La Agencia no podrá efectuar ninguna acción que atente o sea contraria al principio de mérito en las transacciones de personal en el servicio público de carrera.
4. La **OCS** podrá utilizar otros métodos de compensación para retener, motivar y reconocer al personal. Los mismos podrán computarse a base de las siguientes alternativas entre otras; suma fija ("lump sum"); por ciento (%); o su equivalente en tipos retributivos. La Autoridad Nominadora determinará el método que utilizará de acuerdo a sus necesidades y su puesto. Algunos de estos mecanismos son:
  - a. **Diferenciales** – es una compensación temporera especial, adicional y separada del sueldo regular del empleado, que se concede para mitigar circunstancias extraordinarias que de otro modo podrían considerarse onerosas para el empleado. Los diferenciales se podrán conceder por:
    - 1) **Condiciones extraordinarias** – situación de trabajo temporera que requiere un mayor esfuerzo o riesgo para el empleado, mientras lleva a cabo las funciones de su puesto. Esto puede incluir trabajo fuera de la jornada regular en el caso de empleados exentos de la Ley Federal de Normas Razonables del Trabajo.
    - 2) **Interinato** - situación de trabajo temporera en la que el empleado desempeña todas las funciones esenciales de un puesto superior al que ocupa en propiedad. En este caso, serán requisito las siguientes condiciones:

- (a) Que el empleado designado para el interinato ocupe un puesto de carrera. No es requisito que las funciones del puesto a ejercer interinamente también pertenezcan al Servicio de Carrera. Por tanto, puede designarse a un empleado de carrera para ejercer un interinato en un puesto de carrera o de confianza. No podrá otorgarse este diferencial a empleados de confianza que ejercen interinamente las funciones de otro puesto no importa su clasificación.
- (b) Haber desempeñado las funciones interinas sin interrupción por treinta (30) días o más.
- (c) Ser designado oficialmente, y por escrito, para ejercer las funciones interinas por la Autoridad Nominadora o su representante.
- (d) Cumplir con los requisitos de preparación académica y experiencia del puesto cuyas funciones desempeña interinamente.
- (e) Desempeñar interinamente las funciones de un puesto cuya clasificación sea superior a la del puesto para cual tiene nombramiento oficial.

El empleado podrá ser relevado en cualquier momento del interinato, cuando así lo determine la Autoridad Nominadora. En este caso, el empleado regresará a su puesto anterior y recibirá el sueldo que devengaba antes del interinato, excepto cuando haya desempeñado las funciones interinas de **supervisión** por doce (12) meses o más en forma ininterrumpida, en cuyo caso se le concederá un aumento salarial de un tipo retributivo sobre su sueldo, o el por ciento equivalente en el sistema de valoración.

El derecho a recibir el diferencial por interinato surge a los treinta (30) días de haber desempeñado las funciones y el pago se efectuará a partir del día treinta y uno (31) después de haber comenzado el interinato.

Ningún diferencial será considerado como parte integral del sueldo del empleado a los fines del cómputo para el pago de liquidación de licencias, para el pago de excesos de vacaciones ni para el cómputo de la pensión de retiro.

Como norma general, los diferenciales se concederán prospectivamente. Por ser una compensación adicional y separada del sueldo regular del empleado. La Autoridad Nominadora será responsable de eliminar los mismos una vez desaparezcan las condiciones que dieron base a su concesión.

Previo a la eliminación del diferencial, la Autoridad Nominadora será responsable de realizar un estudio de cada caso en sus méritos a los fines de demostrar que las circunstancias que ameritaron su concesión desaparecieron.

- b. **Bonificaciones**– compensación especial, no recurrente y separada del sueldo que puede concederse como mecanismo para reclutar, retener o premiar a empleados o grupos de empleados que cumplan con los requisitos que se establezcan previo a su concesión. Las normas para la concesión de este incentivo a empleados deben ser evaluadas y aprobadas por la Autoridad Nominadora.
5. Ninguna enmienda o modificación al sistema de evaluación o valoración de puestos seleccionados por la Agencia, podrá afectar negativamente el salario base del empleado.
6. Como regla general, toda persona que se nombre en el servicio de carrera, recibirá como sueldo el tipo mínimo de la banda/zona correspondiente a la clase de puesto que vaya a ocupar.
7. Los aumentos por ascenso a ser otorgados por la Agencia podrán valorarse en términos porcentuales o en el equivalente en tipos intermedios. El aumento no deberá ser menor que la diferencia entre tipos mínimos de las zonas.
8. En casos de descenso por necesidades del servicio determinados por la Autoridad Nominadora como una necesidad urgente del servicio, tal acción no deberá afectar negativamente el salario del empleado, salvo en los casos en que el mismo se efectúe para evitar cesantías por falta de fondos. Cuando el descenso se realice a petición del empleado, su salario se verá afectado ya que se ajustará al sueldo básico de la clase de puesto al cual sea descendido, más los aumentos legislativos que haya recibido en el último puesto ocupado por el empleado.
9. Cuando la reinstalación es el resultado de no haber aprobado un período probatorio, el empleado recibirá el último sueldo devengado en el puesto al cual se reinstale, más cualquier aumento que haya recibido la clase.

Además, recibirá aquellos aumentos legislativos concedidos durante el tiempo que estuvo en período probatorio.

10. Cuando la reinstalación es el resultado de haber concluido una licencia sin sueldo, el empleado recibirá el último sueldo que devengó previo al inicio de la licencia más cualquier aumento que haya recibido la clase o aumentos legislativos concedidos durante el tiempo que estuvo en dicha licencia.
11. Cuando la reinstalación es el resultado de un reingreso por incapacidad, el empleado recibirá el último salario devengado previo a su separación más cualquier aumento que haya recibido la clase o aumentos legislativos concedidos durante el período en que estuvo fuera del puesto.
12. Los empleados de confianza con derecho a reinstalación a puestos de carrera conforme la Sección 9.2 de la Ley Supra, al ser reinstalados tendrán derecho a todos los beneficios en términos de clasificación y sueldo que se hayan extendido al puesto de carrera regular que ocupaba durante el término que sirvió en el servicio de confianza. También tendrá derecho a los aumentos de sueldo otorgados vía legislativa y a un incremento de sueldo de hasta un diez por ciento (10%) del sueldo que devengaba en el puesto del servicio de confianza. Para otorgar este reconocimiento será necesario que se evidencie la ejecutoria excelente del empleado. Por otra parte, si el empleado a reinstalar estuvo en el servicio de confianza por un período ininterrumpido no menor de tres (3) años, la Autoridad Nominadora podrá autorizar cualquier aumento que surja de la diferencia entre el salario devengado en el servicio de carrera regular y el que estaría devengando al momento de la reinstalación.
13. En los casos de reclasificación aplicarán las normas de ascensos, traslados y descensos que determine la Autoridad Nominadora en su reglamentación.
14. Como norma general los traslados no conllevarán aumentos de sueldo.
15. En los casos de reingreso aplicará la norma de nuevo nombramiento, excepto cuando éste ocurra como resultado de una reinstalación por recuperación de incapacidad.

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

La Ley Núm. 45 se adopta para conceder el derecho a organizarse en sindicatos y a negociar colectivamente a los empleados del sector público en la agencia del gobierno central a quienes no aplique la Ley Núm. 130 de 8 de mayo de 1945 conocida como "Ley de Relaciones del Trabajo de Puerto Rico". Su propósito es conferirles a los empleados públicos en las agencias tradicionales del gobierno central, a quienes no aplica la Ley de Relaciones del Trabajo de Puerto Rico, el derecho a organizarse para negociar sus condiciones de trabajo dentro de los parámetros que se establecen en esta Ley. Esos parámetros se remiten a tres criterios esenciales a saber:

- ◆ acomodar dentro de las realidades fiscales en que se desenvuelve el Gobierno el costo correspondiente al mejoramiento de las condiciones de trabajo de los empleados públicos;
- ◆ evitar interrupciones en los servicios que prestan las agencias gubernamentales;
- ◆ promover la productividad en el servicio público.

Esta Ley también está predicada en el principio de mérito de modo que el sistema de relaciones obrero patronales que se establezca responda a nuestra decisión de no discriminar por razón de raza, color, sexo, nacimiento, origen o condición social, ideas religiosas, ideas políticas, edad, condición de veterano, ni condición física o mental alguna.

El artículo 2 de la Ley Supra establece que la política pública del Gobierno de Puerto Rico sobre el derecho a la organización sindical y a la negociación colectiva en el servicio público es la que se expresa a continuación:

Sección 2.1 - La organización de sindicatos de empleados del sector público y la negociación colectiva deberán orientarse por criterios de productividad y de mejoramiento de los servicios al pueblo al menor costo posible.



Sección 2.2 - La organización de sindicatos de empleados del sector público y la negociación colectiva deberán realizarse en armonía con el principio de mérito expresado en esta Ley.

Sección 2.3 - La organización de sindicatos de empleados del sector público y la negociación colectiva deberán equiparar la responsabilidad indelegable que tienen las agencias de servir al pueblo y el poder que esta Ley le concede a los empleados públicos, en las determinaciones de salarios, beneficios marginales y términos y condiciones de empleo.

Sección 2.4 - La organización de sindicatos de empleados en el servicio público y la negociación colectiva deberá estar fundamentada en la obligación de mantener ininterrumpidamente los servicios esenciales al pueblo de Puerto Rico y en la consecución del bienestar general de la ciudadanía.

Sección 2.5 -- La organización de sindicatos de empleados en el servicio público y la negociación colectiva deberán alentar y promover la solución de disputas mediante mecanismos de quejas y arbitraje.

La Ley Supra en su artículo 5, Sección 5.1 establece que los empleados disfrutarán del derecho a negociar con la agencia un convenio colectivo, a través de su representante exclusivo, en el que se discutan y acuerden disposiciones sobre salarios, beneficios marginales, términos y condiciones de empleo. La agencia viene obligada a negociar con el representante exclusivo las mencionadas disposiciones, de conformidad con lo dispuesto en la siguiente Sección.

No serán negociables los siguientes asuntos:

- a. La formulación de política pública y decisiones inherentes a las facultades y prerrogativas del Gobernador, la Asamblea Legislativa y la Gerencia Gubernamental.

- b. Las materias esenciales al principio de mérito en las áreas de clasificación, reclutamiento, selección, ascensos, traslados y remoción de personal.
- c. Los procedimientos y contenidos de exámenes de solicitantes de empleo y el requerimiento de que no se discrimine contra éstos, por las razones expuestas en el ordenamiento jurídico vigente.
- d. La creación y clasificación de los puestos y su ubicación dentro de la organización del patrono, la descripción de los deberes y responsabilidades de los puestos.
- e. La dirección y supervisión de los empleados.
- f. El contenido, alcance y participación en adiestramientos de iniciativa patronal.
- g. La función administrativa y gerencial de las condiciones de trabajo, de los programas de otorgación de premios o reconocimientos a empleados y de programa de becas, licencias para estudio y adiestramientos.
- h. La administración y contratación de beneficios de retiro y asociación.
- i. La aportación patronal a planes médicos en exceso de lo establecido por ley.
- j. El establecimiento de normas de compensación extraordinaria, eficiencia, productividad y calidad.
- k. Las facultades y prerrogativas adscritas a posiciones gerenciales.
- l. El fraccionamiento de tareas.

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

El diseño de los Planes de Puestos en el servicio público tiene que tomar en consideración además, las disposiciones de las leyes antidiscrimen. La Ley de Americanos con Impedimentos de 1990 (“Americans with Disabilities Act”) conocida como “ADA”, tiene el propósito de evitar el discrimen en el empleo por razones de impedimento. Esta legislación fue el producto de varios años de estudios encomendados por el Congreso de los Estados Unidos, los cuales revelaron que en dicha Nación existían 43 millones de personas con impedimentos, las cuales eran discriminadas en casi todos los aspectos esenciales de la vida. Dos terceras partes de las personas con impedimentos en edad productiva no trabajan aunque deseaban hacerlo. También se encontró que a dichas personas se les negaba la oportunidad de estudiar, de tener acceso a los edificios públicos y la transportación colectiva, de

adquirir seguros de vida y de salud, y que se enfrentaban a varias otras formas de rechazo social.

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

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

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

Los que tienen en el momento presente un impedimento físico o mental que limita substancialmente una o mas de las actividades significativas de su vida.

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

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

Si una persona no puede leer porque es analfabeta, no está cubierta, pero si ello se debe a que sufre de dislexia sí lo estará. El sufrir de sobrepeso por sí solo no estaría cubierto, pero si ello se debe a un desorden fisiológico sí lo estaría, siempre que existan las demás condiciones.

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

Los que tienen un historial o tuvieron una condición que limitaba substancialmente una o mas de las actividades significativas de la vida.

Se trata de personas que se han curado o sus enfermedades han sido controladas o se encuentran en remisión, y de personas a quienes se les diagnosticó erróneamente una enfermedad (Ej. tuberculosis, ex-adicto rehabilitado).

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

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

1. Los que tienen impedimentos que no los limita substancialmente, pero que son tratados por el patrono como si estuvieran limitados;
2. los que tienen un impedimento que sólo los limita por las actitudes de otros hacia su condición (Ej. jorobados, tullidos, una cicatriz prominente en la cara);
3. los que no tienen ningún impedimento, pero que son percibidos como si los tuvieran por los temores y mitos sobre la enfermedad (Ej. familiares de pacientes de SIDA u otras enfermedades percibidas como contagiosas).

Además de ser una persona con impedimentos, para recibir la protección de ADA la persona tiene que estar “cualificada” para desempeñar las “funciones esenciales del puesto” que ocupa o interesa competir para ocupar, “con o sin acomodo razonable”. No se requiere que el patrono reclute o retenga a una persona que no pueda desempeñar el trabajo. Tampoco se requiere que al evaluar las calificaciones de una persona con impedimento, los patronos reduzcan sus estándares de producción aplicables a la calidad o la cantidad de

trabajo requerido para un empleo en particular, siempre que dichos estándares sean aplicados uniformemente a todos los empleados y candidatos para dicho tipo de trabajo. Bajo ADA, la **OCS** conserva la libertad de reclutar al candidato más idóneo disponible, tal como lo establece el Principio de Mérito, siempre que su decisión no esté relacionada con la existencia o las consecuencias de la incapacidad de la persona con impedimento. También puede rechazar a un candidato con impedimento, si éste no puede desempeñar la labor, aún proveyendo el acomodo razonable. Sin embargo, al evaluar las cualificaciones relativas de las personas con impedimento, éstas tienen que ser comparadas presumiendo que todos los acomodos razonables han sido provistos.

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

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

La Ley ADA no prohíbe que se establezcan normas de cualificación relacionadas con el empleo incluyendo requisitos de preparación, experiencia, destrezas físicas y mentales, uso de juicio y discreción, habilidad para trabajar bajo presión o para establecer relaciones interpersonales, etc., que se consideren necesarias para el desempeño adecuado del puesto y para proteger la salud y seguridad en el empleo. Al establecer dichos requisitos no se tienen que considerar los acomodos razonables que serían necesarios para ubicar a un impedido. Esta acción tiene que tomarse cuando una persona con impedimentos solicita el acomodo.

Los requisitos de ADA están diseñados para impedir que se excluya a personas con impedimento de competir para empleos que ellos pueden desempeñar. Los mismos aplican a todas las normas y procedimientos de reclutamiento y

selección, incluyendo los requisitos de preparación y experiencia, requisitos físicos y mentales, de seguridad, exámenes escritos, entrevistas de selección y sistemas de calificación. Existen dos tipos de requisitos físicos y mentales:

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

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

- 1. *Evaluar el riesgo significativo de daño sustancial*** - Tiene que existir una probabilidad alta de daño sustancial si se emplea a la persona. No basta con un pequeño aumento en los riesgos. La evaluación del riesgo no puede someterse con meras especulaciones no relacionadas con la persona en particular.
- 2. *Identificar el riesgo específico*** - La **OCS** tiene que identificar los aspectos de la incapacidad del individuo que constituiría un riesgo directo considerando la duración del riesgo, la naturaleza y severidad del daño potencial, la probabilidad de que el daño potencial ocurra y la inminencia del daño potencial. Si el riesgo percibido a la salud o la seguridad proviene de la conducta de una persona con una incapacidad mental o emocional, se debe identificar el comportamiento específico que constituiría la amenaza directa.
- 3. *El riesgo debe ser actual, no especulativo o remoto*** - No puede basarse en especulaciones de riesgos futuros, tales como que se ausentará más del trabajo, que aumentará el costo de los seguros u otros similares.

**4. *Evaluar el riesgo a base de la evidencia médica objetiva u otra evidencia relacionada con el individuo en particular*** - La evaluación tiene que estar basada en evidencia objetiva de los hechos relacionados con la habilidad actual de la persona particular para desempeñar en forma segura las funciones del puesto. La evidencia puede incluir la aportación de la persona con impedimento, la experiencia de la persona en empleos previos, documentación de médicos, psicólogos, consejeros en rehabilitación, terapeutas físicos u ocupacionales y otras personas con experiencia en la incapacidad particular o con conocimiento directo de la persona con impedimento. En el caso de conducta psicológica, la evidencia de los hechos relacionados con dicha conducta puede ser evidencia de amenaza directa (ej. conducta violenta, agresiva, destructiva o amenazante). Cualquier determinación debe estar basada en evidencia médica actualizada y en hechos objetivos sobre riesgos específicos de una persona en particular.

**5. *Si existe riesgo significativo se debe considerar el acomodo razonable*** - Aun si concurren los requisitos para determinar que emplear a una persona es un riesgo sustancial a su salud y seguridad o la de otros, la **OCS** tiene que evaluar si dicho riesgo puede ser eliminado o substancialmente reducido mediante acomodo razonable.

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

Para estar relacionado con el empleo, el requisito tiene que ser un criterio o cualificación legítima para el empleo específico para el cual se utiliza. No es suficiente que mida las cualificaciones para una clase general de empleos (ej. requerir habilidad para tomar taquigrafía para todos los puestos de secretaria no podría ser requisito para el puesto de una secretaria que lo que hace es



transcribir mensajes dictados.) No se requiere que los criterios de selección se establezcan únicamente para las funciones esenciales de los puestos. Los requisitos mínimos pueden medir todas las funciones de un puesto y se puede continuar reclutando a personas que puedan desempeñar todas las funciones. Cuando la incapacidad de una persona impida el desempeño de una función marginal, ADA requiere que el patrono evalúe sus cualificaciones únicamente a base de su habilidad para desempeñar las funciones esenciales del puesto, con o sin acomodo.

Bajo ADA si un criterio de selección excluye a personas con impedimentos y no se relaciona con las funciones esenciales del puesto, aunque esté relacionado con el empleo, no se justifica por necesidades de la organización, agencia o municipio en particular. En su manual, la Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEOC) señala que la determinación de si existe una necesidad del negocio es similar a la misma determinación bajo el Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964, excepto que bajo ADA no es necesaria prueba estadística del impacto en un grupo de ciudadanos. Basta que el requisito afecte a una sola persona con impedimento.

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

Reiteramos que para determinar que un requisito promueve la operación eficiente en la Agencia, lo que se necesita es que exista relación manifiesta entre el mismo y el desempeño del puesto en particular. Además, la práctica debe efectivamente alcanzar el propósito de la unidad, división o programa en el que se ofrecen los servicios. Aún si el requisito cumple con los criterios de

relación con el empleo y necesidades de la **OCS**, es posible que no se pueda utilizar para excluir a una persona con impedimentos si ésta puede satisfacer el mismo con un acomodo razonable, que no sea oneroso a la **OCS**.

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

Al limitar las funciones, que la persona con impedimentos debe poder desempeñar a las esenciales del puesto, el Congreso intentó restringir el examen a las tareas fundamentales, excluyendo los deberes incidentales o marginales. El examen de este factor conlleva dos pasos: (1) identificar las funciones esenciales de los puestos y (2) determinar si la persona con impedimentos puede realizar las mismas, con o sin acomodo razonable.

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

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

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

le podría requerir la habilidad para oír, con o sin acomodo razonable. Si la secretaria va a utilizar una computadora con procesamiento de palabras se le puede requerir experiencia o adiestramiento en esa materia, pero no si lo que va a utilizar es una maquinilla tradicional.

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

◆ ***Evidencia sobre Funciones Esenciales***

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

considera inadecuado a quien tome sesenta y cinco palabras, siempre que demuestre que efectivamente lo requiere y que no estableció el mismo con intención discriminatoria.

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

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

◆ **Análisis de los Puestos**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Demandas Físicas**

El análisis de las demandas físicas es una forma sistemática de describir las actividades físicas que requieren ciertos tipos de trabajos. Se refiere sólo a las demandas físicas del empleo y no a las capacidades físicas del trabajador. Las demandas físicas de un trabajo se pueden identificar utilizando veinte factores relativos al grado de fortaleza, posiciones que hay que asumir o agudeza de ciertos sentidos, necesarios para la ejecución de la labor.

## **I. FORTALEZA**

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

### **Posición**

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

### **Peso y Fuerza**

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

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

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



### **Trabajo Sedentario**

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

### **Trabajo Liviano**

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

1. requiere estar de pie o caminar frecuentemente.
2. se realiza sentado, pero requiere utilizar alguna extremidad para halar o empujar los controles de alguna máquina.
3. requiere mantener un ritmo acelerado de trabajo halando o empujando materiales, aunque el peso de éstos sea mínimo. (La tensión constante que crea mantener un ritmo acelerado de trabajo para mantener un alto nivel de producción, especialmente en el área industrial, produce enormes demandas físicas de los colaboradores, aunque éstos no tengan que hacer fuerzas considerables).

**Trabajo Mediano**

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

**Trabajo Pesado**

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

**II. SUBIDAS**

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

**III. BALANCE**

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

#### **IV. INCLINACIÓN**

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

#### **V. ARRODILLARSE**

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

#### **VI. AGACHARSE**

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

#### **VII. GATEAR**

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

#### **VIII. ALCANCE**

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

#### **IX. MANEJO**

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

#### **X. USO DE LOS DEDOS**

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

#### **XI. PALPAR**

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

#### **XII. EXPRESIÓN ORAL**

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

#### **XIII. ESCUCHAR**

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

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

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

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

Agudeza visual a 20 pulgadas o menos

**XVI. AGUDEZA VISUAL A DISTANCIA**

Claridad visual a 20 pies o más.

**XVII. PERCEPCIÓN DE PROFUNDIDAD**

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

**XVIII. ENFOQUE**

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

**XIX. VISIÓN DE LOS COLORES**

Habilidad para identificar y distinguir colores.

**XX. CAMPO DE VISIÓN**

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

**Factores Ambientales**

Definiciones y Ejemplos

1. *Exposición al clima*  
Exposición a condiciones atmosféricas externas.
2. *Frío Externo*  
Exposición a temperaturas frías no relacionadas con el clima.
3. *Calor Externo*  
Exposición a temperaturas altas no relacionadas al clima.

4. *Agua y Humedad*

Contacto con agua u otros líquidos o exposición a condiciones de humedad no relacionadas con el clima.

5. *Nivel de intensidad del Sonido*

El nivel de intensidad del sonido al que el trabajador está expuesto en el trabajo se expresa en cinco niveles. Hay que considerar todos los aspectos dentro de un nivel para entender con profundidad la naturaleza de cada nivel.

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

6. *Vibración*

Exposición a temblor o sacudimiento de objetos o superficies.

7. *Condiciones Atmosféricas*

Exposición a condiciones como humo, olores nocivos, polvo, neblina, gases y poca ventilación que afecten el sistema respiratorio, ojos o la piel.

8. *Proximidad al Movimiento de Partes Mecánicas*

Exposición a posibles daños corporales debido al movimiento de partes mecánicas de equipos, herramientas o maquinaria.

9. *Exposición a Choques Eléctricos “Electrical Shock”*  
Posibles daños corporales causados por choques eléctricos (“electrical shock”).
10. *Trabajo en Alturas*  
Exposición a posibles daños corporales causados por caídas.
11. *Exposición a Radiación*  
Exposición a posibles daños corporales causados por radiación.
12. *Labores con Explosivos*  
Exposición a posibles daños corporales causados por explosivos.
13. *Exposición a Tóxicos o Químicos Corrosivos*  
Exposición a posibles daños corporales causados por tóxicos o químicos corrosivos.
14. *Otros Factores Ambientales*  
Explicar otros factores ambientales que no fueron definidos anteriormente, en factores ambientales.

#### **Definiciones de las Frecuencias**

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

---

---

## II. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

---

---



## **II. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD**

### **A. La Oficina del Comisionado de Seguros**

La **Oficina del Comisionado de Seguros (OCS)** se creó al amparo del Código de Seguros de Puerto Rico, Ley Núm. 77 del 19 de junio de 1957. Esta Ley creó además el cargo de Comisionado de Seguros de Puerto Rico. Con anterioridad a la creación de la **OCS** la Ley Núm. 66 del 16 de junio de 1921, creó en el Departamento de Hacienda, un negociado de seguros y designó al Tesorero de Puerto Rico como Superintendente de Seguros ex – officio. Posteriormente, mediante la Ley Núm. 85 de 14 de mayo de 1928, se creó en el Departamento de Hacienda el cargo de Superintendente de Seguros, siendo el primer incumbente el Sr. Augusto R. Soltero.

Más tarde con la aprobación del Código de Seguros de Puerto Rico, Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, se creó el cargo de Comisionado de Seguros del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. El 23 y 31 de julio de 1992, se aprobaron las Leyes Núm. 36 y 44 respectivamente, con el propósito de atemperar la naturaleza y alcance de las funciones de la oficina a la realidad y revisar los cargos por servicios y licencias que la Oficina ofrece.

Para llevar a cabo las responsabilidades delegadas a la Oficina la **OCS** lleva a cabo, entre otras, las siguientes funciones:

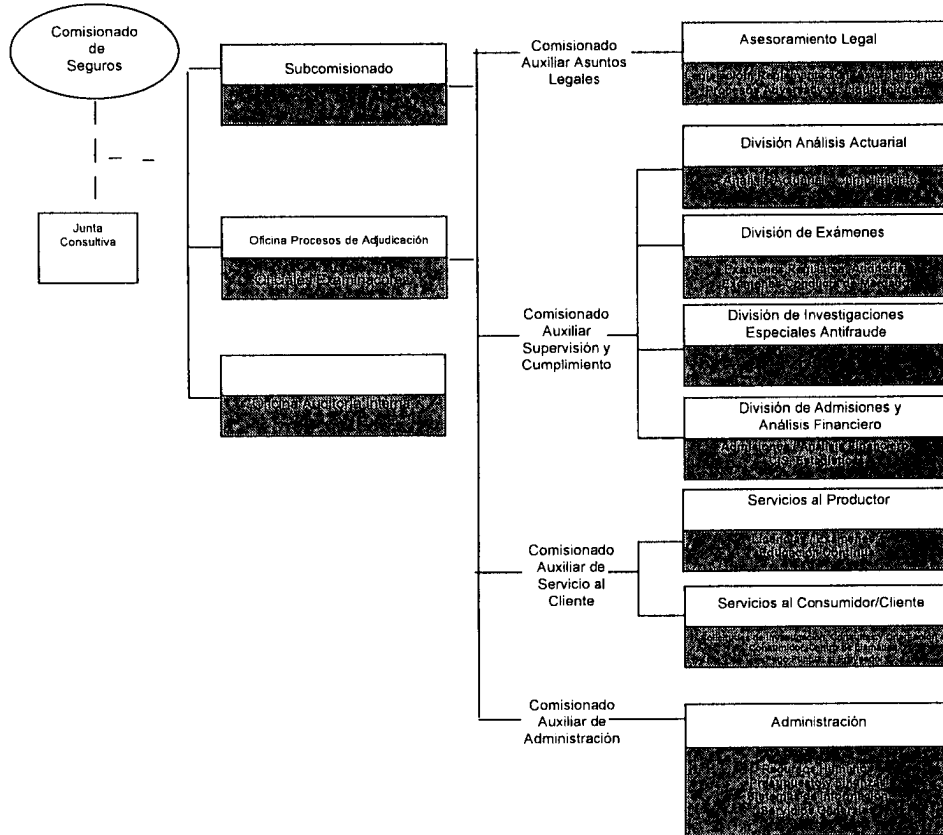
1. autorizar y supervisar las operaciones de todos los segmentos de la industria de seguros tales como: compañías aseguradoras, agentes generales, corredores, ajustadores, consultores, solicitadores, etc.
2. evaluar las operaciones de los aseguradores del país, prestando especial énfasis a su situación financiera;
3. intervenir las operaciones del personal productor de seguros para verificar el cumplimiento con las disposiciones del Código de Seguros y su Reglamento;
4. velar por que los aseguradores autorizados en Puerto Rico cumplan con los requisitos de depósitos e inversión establecidos por el Código de Seguros;

5. analizar y aprobar los tipos de primas usados por los aseguradores con el fin de evitar que sean inadecuados, excesivos o injustamente desiguales;
6. analizar y aprobar los formularios de pólizas que utilizan los aseguradores autorizados en Puerto Rico con el fin de que se ajusten a las disposiciones de ley;
7. regular las prácticas comerciales en el negocio de seguros para evitar la competencia desleal y las prácticas injustas o engañosas;
8. atender las solicitudes de investigación presentadas por los asegurados o reclamantes en contra de los aseguradores u otro personal productor de seguros;
9. asesorar al público y a distintas agencias de gobierno sobre diversos aspectos de seguros; y
10. recopilar la información necesaria para la preparación de estadísticas e informes sobre la actividad de la industria de seguros en Puerto Rico.

## **B. Estructura Organizativa**

La revisión de la estructura organizativa surge en respuesta a los hallazgos del análisis de las responsabilidades y funciones de la institución delegadas en el Código de Seguros y otras leyes; los ajustes requeridos que surgen como resultado de la implantación de la reorganización de 2002 y las prioridades estratégicas que surgen del Plan de Desarrollo Estratégico para los años 2006-2010. El Plan Estratégico formulado para este periodo identifica cinco (5) metas estratégicas que sirven de guía para el diseño de la nueva estructura organizativa que presentamos a continuación:

**Diagrama Estructura Organizativa  
Oficina del Comisionado de Seguros**



**Metas:**

1. Reformar las prácticas del regulador (legislación, reglamentación y supervisión) de la industria de seguros.
2. Aumentar la satisfacción de la clientela (ciudadanos / industria / otras agencias de gobierno) con servicios y productos de la OCS.
3. Implantar un programa integral de educación y capacitación en seguros (industria / ciudadanos y personal OCS)
4. Promover los cambios requeridos en la cultura institucional para apoyar el cambio de paradigma en la gestión del regulador.
5. Promover la competitividad e internacionalización de la industria de seguros de Puerto Rico.

Como podemos observar en el Diagrama de la Estructura Organizativa se formulan dos (2) nuevas metas para atender la competitividad e internacionalización de la industria de seguros y un programa de educación en asuntos de seguros. Como resultado de la adopción de éstas dos (2) metas se revisa la estructura organizativa para atender las prioridades que surgen de éstas iniciativas.

A continuación describimos las funciones por área, oficina y división:

### ***Dirección***

**Área de Dirección** – Esta área es responsable de establecer la política pública, coordinar y dar seguimiento a todas las actividades operacionales y administrativas de la Agencia. Esta área está compuesta por: el Comisionado, Subcomisionado (a), Oficina de Procesos de Adjudicación, Oficina del Centro Internacional de Seguros, Auditoría Interna, Ayudantes Ejecutivos y otro personal de apoyo.

**Oficina Procesos de Adjudicación** – Los Oficiales Examinadores conducen los procedimientos adjudicativos, de acuerdo con la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme, Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988 según enmendada, necesarios para dirimir las controversias presentadas ante la Oficina del Comisionado de Seguros. Resuelven interlocutoriamente los incidentes procesales tales como: solicitudes de intervención, utilización de mecanismos de descubrimiento de prueba, celebración de vistas y otros. Presiden las vistas administrativas, aquilatan la evidencia testifical, documental o física que desfile en las vistas administrativas y preparan las determinaciones de hechos y conclusiones de derecho que procedan para la resolución de la controversia. Además, atienden las solicitudes de reconsideración de las resoluciones emitidas.

### ***Área de Asesoramiento Legal***

**División de Asesoramiento Legal** – Esta división consolida las funciones de: Legislación, Reglamentación, Opiniones y Consultas (“Rulings”) y asuntos legales (procesos Adversativos y Liquidaciones). El área cuenta con dos (2) divisiones: Asuntos Legales y Opiniones / consultas / legislación / reglamentación.

### ***Área de Supervisión y Cumplimiento***

**Área de Supervisión y Cumplimiento** – Se crea un área para consolidar las funciones de actuarial, admisiones, exámenes regulares, conducta de mercado, admisiones, análisis financiero e investigaciones.

La **División Actuarial** es responsable de asegurar el cumplimiento de los aseguradores, organismos tarifadores y organizaciones de servicios de salud con las disposiciones aplicables del Código de Seguros de Puerto Rico en todo lo referente a formas, reglas y tarifas. Para realizar sus funciones lleva a cabo análisis y evaluación de los contratos de seguros, de los planes tarifarios de los tipos de primas, reglas y de toda forma a ser utilizada por dichas entidades. También vela por la protección del interés público y se asegura que las prácticas de suscripción de los aseguradores no sean discriminatorias. La División cuenta con dos (2) unidades (secciones) la unidad actuarial responsable de examinar las formas y tarifas; y la unidad de cumplimiento que maneja el análisis y evaluación de contratos, reglas y otros documentos.

Por su parte, la **División de Exámenes** cuenta con dos (2) unidades: Exámenes Regulares y Conducta de Mercado. La **Unidad (Sección) de Exámenes Regulares** es responsable de asegurar el cumplimiento de las disposiciones de los Capítulos 12 y 27 del Código de Seguros en lo relativo a la protección del interés público. Además esta área es responsable de llevar a cabo los programas de examen para verificar la solvencia económica y las prácticas de negocios de los aseguradores del país, las organizaciones de servicios de salud y las asociaciones con fines no pecuniarios. Le corresponde también llevar a cabo exámenes de las operaciones de corredores, agentes, agentes generales, y otro personal autorizado por esta Oficina para determinar el cumplimiento con el Código de Seguros de Puerto Rico, su Reglamento, así como cartas circulares y normativas periódicas que emite el Comisionado de Seguros.

La **Unidad (Sección) de Conducta de Mercado** – es responsable de diseñar y llevar a cabo programas de examen dirigidos a: analizar y verificar las prácticas de manejo de riesgos (“risk management” “underwriting” y otros); diseñar, planificar, coordinar y llevar a cabo exámenes encaminados a verificar cumplimiento con la solvencia de las compañías aseguradoras; coordina y participa de las investigaciones (“on site”) de aseguradores encaminados a verificar cumplimiento con prácticas de riesgo y elaboración de tarifas.

La **División de Admisiones y Análisis Financiero** realiza el análisis de las solicitudes para incorporación, habilitación económica y autorización de los aseguradores del país. También analiza las solicitudes de admisión de las organizaciones de servicios de salud, aseguradores y reaseguradores extranjeros; determina la elegibilidad de los aseguradores de líneas excedentes, y tramita el registro de los proveedores de contratos de servicios. Además, atiende enmiendas de los certificados de autoridad vigentes de dichas entidades con el propósito de añadir cualquier clase adicional de seguros, así como aumentos en capital de los aseguradores del país mediante la tramitación de permisos de solicitud y licencias de representantes de ventas. La División, a su vez, es responsable de analizar los informes anuales y trimestrales presentados por los aseguradores y organizaciones de servicios de salud; evalúa el archivo de transacciones sobre fusión y compraventa de aseguradores extranjeros. Además, analiza la solicitud de aprobación de transacciones de fusiones, compraventa y reorganizaciones corporativas de aseguradores del país. También es responsable de tramitar las solicitudes de exención de contribución sobre primas, evaluar las planillas de contribución sobre primas, así como también verificar el cumplimiento del pago de la contribución sobre primas de los negocios de líneas excedentes.

**Unidad Centro Internacional de Seguros** – Esta Unidad es responsable de: promover las ventajas competitivas del Centro Internacional de Seguros a través del cual aseguradores y reaseguradores exportan e importan seguros y servicios

relacionados a la industria de seguros; analizar las solicitudes para incorporación, admisión y autorización para operar, analizar los informes anuales y trimestrales presentados y llevar a cabo los exámenes de las operaciones de las entidades autorizadas. La Unidad realiza funciones de (sección) admisiones y (sección) de exámenes.

La **Unidad de Estadísticas** es responsable de la compilación de información estadística de la industria de seguros. Esta Unidad genera los informes requeridos para analizar, evaluar, interpretar tendencias y proyecciones y divulgar los datos del comportamiento de la industria de seguros.

La **División de Investigaciones (Antifraude)** es responsable principalmente de velar por el cumplimiento de las disposiciones del Capítulo 27 del Código de Seguros de Puerto Rico sobre prácticas desleales y fraudes.

### ***Área de Servicio al Cliente***

**Área de Servicio al Cliente** – Se agrupa el área en tres (3) divisiones principales: Servicios al Productor, Servicios al Consumidor, Servicio al Cliente. La **División de Servicios al Productor** es responsable de los procesos relacionados con los servicios a la industria. Se encarga de ofrecer, corregir y notificar los resultados de los exámenes que toman los aspirantes a obtener las licencias de agentes, corredor, ajustador, apoderado, solicitador o consultor que expide el Comisionado de Seguros. Además, esta área emite las licencias regulares que se le otorgan a los diferentes aspirantes a licencias de agentes, corredor, ajustador, apoderado, solicitador o consultor que expide el Comisionado de Seguros. También, se encarga de emitir las licencias provisionales que se le otorgan a los diferentes aspirantes a licencias de agente en lo que se preparan para tomar el examen correspondiente.

La **División de Servicios al Cliente** atiende a todo aquel ciudadano, sea asegurado o no, que tenga algún tipo de solicitud de reclamación (investigación) o consulta relacionada con aseguradores, representantes de éstos o cualquier otro personal de la industria de seguros. Además se crea una unidad de **Educación al Cliente** para consolidar en una sola unidad organizativa las consultas, telefónicas, asesoramiento y orientación a los asegurados y público reclamante sobre sus cubiertas de seguros, sus derechos y cómo llevar a cabo o procesar sus reclamaciones. Esta unidad es responsable de diseñar y producir el material educativo necesario para asegurar la protección de los derechos de los consumidores.

La **Unidad (Sección) de Pago Puntual a Proveedores** es responsable de manejar los asuntos relacionados a los pagos a proveedores. Es responsable de atender las querellas que presenten los proveedores de servicios de salud por el incumplimiento por parte de los aseguradores de incapacidad y las organizaciones del servicios de salud de los términos establecidos por al Capítulo 30 del Código de Seguros de Puerto Rico para el pago u objeción de las reclamaciones. También atiende las reclamaciones de los aseguradores y organizaciones de servicio de salud del incumplimiento de los proveedores de servicios con las disposiciones de ley referentes al reembolso de pagos indebidos

La **División de Servicios al Consumidor** La División analiza y estudia las solicitudes de reclamaciones y consultas de los consumidores (investigaciones) mediante la búsqueda de información y evidencia pertinente, y la celebración de entrevistas o vistas de investigación para tratar de solucionar los conflictos existentes, todo esto con el propósito de determinar si se ha violado alguna disposición de Código de Seguros de Puerto Rico.



### **Área de Administración**

**Área de Administración** – Esta área es responsable de la prestación de servicios de apoyo administrativo en asuntos relacionados con: finanzas (contabilidad, presupuesto e inversiones), recursos humanos, sistemas de información gerencial, estadísticas y servicios generales.

La **División de Recursos Humanos** es responsable de establecer, implantar y evaluar las políticas y prácticas de personal de la Entidad tales como: reclutamiento, selección, adiestramiento, desarrollo, relaciones de personal, evaluación y motivación del personal. Además tiene a su cargo el asesoramiento al Comisionado en asuntos de relaciones obrero patronal y la implantación de programa de personal en armonía con las políticas de igualdad de oportunidades en el empleo.

La **División de Finanzas** es responsable de los asuntos presupuestarios, contables, fiscales y de inversiones en armonía con las normas de sana administración pública.

La **División de Servicios Generales** establece los programas de administración de compras, suministros, administración de documentos, archivo y correspondencia y propiedad de la **OCS**.

La **División de Sistemas de Información** tiene a su cargo el diseño e implantación de los sistemas de tecnología e informática de la Agencia.

---

---

### **III. PLAN DE PUESTOS Y COMPENSACIÓN**

---

---

### **III. PLAN DE PUESTOS Y COMPENSACIÓN**

#### **A. Diseño y Estructura del Plan de Puestos (Clasificación)**

Para cada clase se redactó un Perfil de Competencias (especificación de clases), que incorpora en su diseño las competencias predictoras de éxito que se identificaron durante el estudio organizacional y el estudio de los puestos, realizado en el 2001. El Perfil de Competencias (especificación de clase) tiene un título generalmente corto que es descriptivo de la naturaleza, el nivel de complejidad y responsabilidad del trabajo. Dicho título se usa en los asuntos de personal, presupuesto y finanzas. Siguiendo el mismo patrón se prepara, en cada caso, un Perfil de Competencias (especificación de clase) que consiste de una descripción clara y precisa de los aspectos determinantes de las clases del grupo de puestos en cuestión, en términos de: naturaleza y complejidad del trabajo, grado de autoridad y responsabilidad de los ocupantes, conjunto de competencias, tareas típicas, requisitos mínimos de preparación, experiencia, conocimientos, habilidades y destrezas que deben reunir los empleados en la clase.

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

Conforme a las disposiciones de la Ley para la Administración de los Recursos Humanos del Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico el Plan de

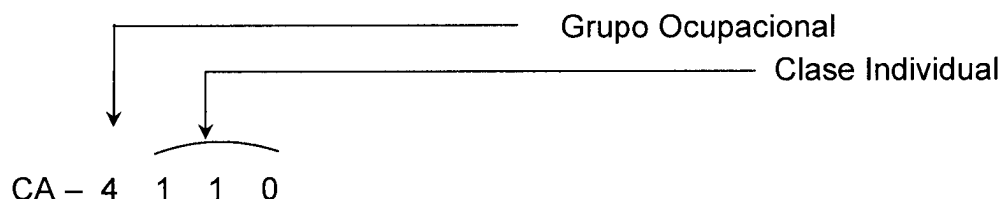
Puestos de la **Oficina del Comisionado de Seguros** incluye los siguientes elementos básicos:

 **Esquema Ocupacional**

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

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

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



 **Lista o Índice Alfabético**

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

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

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

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

**Formato Perfiles de Competencia**

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

- 📄 Título oficial de la clase y número de codificación.
- 📄 Naturaleza del trabajo.
- 📄 Competencias
  - ✓ **Conocimientos** – incluyendo la descripción de las materias con las cuales deberán estar familiarizados los incumbentes de los puestos y candidatos a ocupar los mismos.
  - ✓ **Destrezas y Habilidades** – incluyendo la capacidad mental y física, necesaria para desempeñarse en los puestos, la agilidad o pericia manual o condiciones físicas o mentales que deberán poseer los incumbentes de los puestos y candidatos para el desempeño de los mismos.
  - ✓ **Conductas** – Los atributos y otras características conductuales necesarias para desempeñar con éxito el puesto.

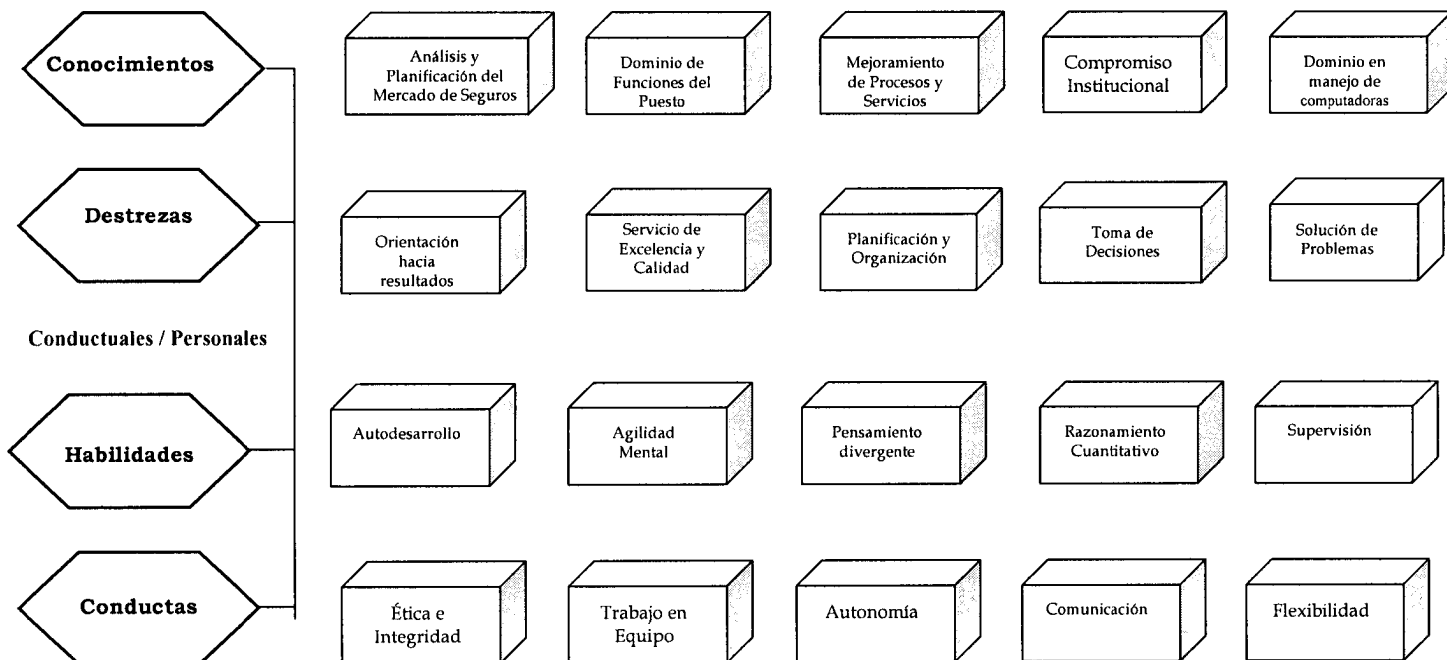
- ☐ Preparación y Experiencia – indicará la preparación académica requerida y el tipo de duración de la experiencia de trabajo necesaria.
- ☐ Requisitos Especiales – indicará aquellos requisitos indispensables para poder desempeñar oficial y legalmente los puestos, y dónde se obtienen dichos requisitos.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

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

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

La matriz que se presenta en la página siguiente agrupa las competencias en: Profesionales y Técnicos; y las competencias de índole Conductual y Personal:

**Profesionales / Técnicas**



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

**Descripción de las competencias**

En la página siguiente presentamos la definición de cada competencia:

### **Descripción de las Competencias**

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

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

✓ *Mejoramiento de Procesos*

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

✓ *Agilidad Mental*

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

✓ *Pensamiento Divergente*

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

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

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

✓ *Uso de Computadoras*

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

✓ *Compromiso Institucional*

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

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

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

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

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

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

✓ *Planificación y Organización*

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

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

✓ *Toma de Decisiones*

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

✓ *Solución de Problemas*

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

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

✓ *Orientación hacia Resultados*

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

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

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

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

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

Posee conocimiento teórico y práctico del derecho local y federal.

Conoce los principios, métodos y prácticas de la tramitación de asuntos legales.

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



Domina los idiomas español e inglés.

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

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

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

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

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

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

✓ *Autodesarrollo*

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

✓ *Trabajo en Equipo*

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

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

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

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

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

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

✓ *Ética e Integridad*

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

✓ *Autonomía*

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

✓ *Habilidad Gerencial y de Supervisión*

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

### **Utilidad del Sistema**

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

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

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

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

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

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

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

- ☐ La clasificación y reclasificación de los puestos;
- ☐ La preparación de normas de reclutamiento;
- ☐ La determinación de líneas de ascensos, traslados y descensos;
- ☐ La gerencia del desempeño (evaluación de la ejecución) de los empleados;
- ☐ La determinación de las necesidades de adiestramiento del personal;
- ☐ Las determinaciones básicas relacionadas con los aspectos de retribución, presupuesto y transacciones de personal;
- ☐ Otros usos en la gerencia de Recursos Humanos.

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

## **B. Diseño y Estructura del Plan de Compensación (Retribución)**

En lo relativo a la compensación para el Servicio de Carrera, el Plan adopta un sistema de bandas. Esta estructura retributiva utiliza escalas más amplias utilizando incrementos porcentuales que reflejan la situación real competitiva que existe al presente en el mercado financiero. El sistema diseñado contiene más tipos intermedios, lo que permite reducir el número de escalas y ofrece mayor flexibilidad en la administración de salarios. El diseño adoptado provee un margen de crecimiento amplio para el personal de la Entidad y garantiza un período de utilidad mayor para la estructura retributiva lo que permitirá que las escalas extendidas se utilicen sólo para casos excepcionales que por difícil reclutamiento u otras condiciones deban ser trabajadas de esta forma.

El dominio de las competencias, su continuo desarrollo y el desempeño del empleado serán los factores determinantes para el crecimiento del empleado en la banda. Esta metodología innovadora de compensación permite implantar con mayor efectividad la nueva estrategia de compensación basada en competencias.

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

### **Gerencial**

Son responsables de la ejecución de los planes de trabajo de su área organizativa delineados conforme a los planes estratégicos y operacionales de la Entidad.

### **Supervisión**

Son responsables del logro de los objetivos de su unidad. Implantan proyectos mediante la administración, coordinación y dirección de grupos de trabajo y apoyan la toma de decisiones gerenciales.

 **Profesional y Especializada**

Son responsables por el cumplimiento de funciones especializadas que requieren análisis y criterio propio. Asesoran en el diagnóstico y solución de situaciones y mejoras en los procesos. Apoyan la planificación, el desarrollo y la implantación de las estrategias de la institución.

 **Apoyo y Servicio**

Desempeñan tareas administrativas y oficinescas y operan equipos de poca complejidad que apoyan las funciones de la unidad. Prestan servicios a los clientes internos y externos.

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

En el sistema de bandas cada grupo y cada puesto tienen un nivel de salario competitivo. El perfil del puesto define este nivel competitivo. La compensación del personal depende de las competencias que posee el empleado, las responsabilidades asignadas, su desempeño y la contribución e impacto de los resultados de su gestión.

Para el desarrollo de la estructura o escala salarial para el personal en el servicio de Carrera de la **Oficina del Comisionado de Seguros**, se determinó establecer niveles (zonas) en las bandas. A cada escala en el servicio de Carrera se le definió una escala básica con un tipo mínimo, ocho (8) tipos intermedios y un tipo máximo. Igualmente se desarrolló una escala extendida con igual estructura de tipos que la escala básica.

El sistema de compensación utilizado, conocido como sistema de bandas, crea escalas retributivas con más tipos intermedios y mayor amplitud para mayor flexibilidad en la

administración de salarios. Los niveles o tipos intermedios fueron desarrollados utilizando el factor 1.05 entre tipos, tomando en consideración el efecto del aumento en el costo de vida.

Al asignar las clases a las diferentes zonas dentro de las bandas se consideró la naturaleza y complejidad de las funciones y los requisitos de las clases según se establece en el Plan de Puestos. Cada empleado devengará una compensación que concuerde con uno de los tipos (mínimo, intermedio, máximo) de zona a la cual se asignó su clase y puesto.

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

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

---

---

**IV. DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE COMPONEN EL PLAN DE  
PUESTOS Y COMPENSACIÓN DE LA OCS**

---

---

---

## A. Glosario de Términos y Objetivos

---



#### **IV. DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE COMPONEN EL PLAN DE PUESTOS Y COMPENSACIÓN DE LA OCS**

##### **A. Glosario de Términos y Objetivos**

###### *1. Acción Disciplinaria*

Es aquella sanción recomendada por el supervisor del empleado e impuesta por la autoridad nominadora y la cual pasa a formar parte del expediente del empleado. Estas pueden consistir de reprimendas escritas, suspensión del empleo y sueldo o destitución.

###### *2. Adiestramiento de Corta Duración*

Significa adiestramiento práctico a los estudios académicos que preparan al empleado para el mejor desempeño de sus funciones.

###### *3. Administrador Individual*

Significa la agencia, organismo o programa cuyo personal se rige por el principio de mérito y se administra en forma autónoma con el asesoramiento, seguimiento y ayuda técnica de la ORHELA.

###### *4. Agencia*

Significa el conjunto de funciones, cargos y puestos que constituyen toda la jurisdicción de la **Oficina del Comisionado de Seguros**.

###### *5. Ajustes de Salarios*

Ajustes positivos que se realizan sobre el salario base del empleado.

###### *6. Áreas Esenciales al Principio de Mérito*

Significa: 1) Clasificación o Valoración de Puestos; 2) Reclutamiento y Selección; 3) Ascensos, Traslados y Descensos; 4) Adiestramiento; y 5) Retención.

*7. Ascenso*

Significa el cambio de un empleado de un puesto en una clase a un puesto en otra clase con funciones de nivel superior cuando ocurre entre agencias con diferentes planes de clasificación/valoración. Cuando ocurre en la misma agencia o entre agencias con un Plan de Clasificación/Valoración de Puestos uniforme, significa el cambio de un empleado de un puesto en una clase a un puesto en otra clase para la cual se haya previsto un tipo mínimo de retribución más alto.

*8. Aumento de Sueldo dentro de la Banda / Zona*

Significará un cambio en la retribución de un empleado a un tipo mayor dentro de la estructura retributiva (banda / zona) a la cual está asignada la clase a que pertenezca su puesto.

*9. Aumento de Sueldo por Mérito*

Un incremento en la retribución directa que se concederá a un empleado en virtud de una evaluación de sus ejecutorias durante los doce meses anteriores a la fecha de la evaluación.

*10. Aumento por Competencias*

Compensación adicional que será otorgada a todo empleado que muestre los comportamientos progresivos que la organización considere importantes. (ej: conductor de cambios e innovaciones continuas). Para el desarrollo de estos comportamientos la organización promoverá adiestramientos dirigidos a satisfacer los mismos. Este aumento formará parte del salario base del empleado.

*11. Aumento por Habilidades*

Compensación adicional que será otorgada a todo empleado que adquiera y desarrolle, por su propia iniciativa, habilidades y conocimientos que posteriormente utilizará para beneficio de la organización. Este aumento formará parte del salario base del empleado.

**12. Autoridad Nominadora**

Significa la **Oficina del Comisionado de Seguros** del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

**13. Banda / Zona**

Margen retributivo que provee un tipo mínimo y uno máximo a fin de retribuir el nivel del trabajo de determinada clase de puestos. Para la adecuada administración del sistema en términos de cantidad progresiva, se definen varios niveles intermedios.

**14. Bonificación**

Compensación no recurrente.

**15. Beca**

Significa ayuda monetaria que se concede a una persona para que prosiga estudios superiores en una universidad o institución reconocida con el fin de ampliar su preparación académica, profesional o técnica.

**16. Certificación de Elegibles**

Significa el proceso mediante el cual la autoridad nominadora certifica para cubrir los puestos vacantes, selecciona y refiere para empleo los nombres de los candidatos que estén en turno de certificación en orden de nota y que acepten las condiciones de empleo en el número que se prescriba por Reglamento.

**17. Certificación Selectiva**

Significa el proceso mediante el cual la autoridad nominadora especifica las cualidades especiales que el puesto a ser ocupado requiere del candidato y prepara una descripción clara de los deberes del puesto a cubrirse, selecciona de los registros los candidatos que cualifican y establece un turno de certificación en orden de nota para los fines de ese puesto a cubrirse, selecciona de los registros los nombres de los candidatos que cualifican y establece un turno de certificación en orden de nota para los fines de ese puesto en particular.

**18. Cesantía**

Significa la separación del servicio impuesta a un empleado debido a la eliminación de su puesto por falta de trabajo o fondos; o a la determinación de que está física y mentalmente incapacitado para desempeñar los deberes de su puesto.

**19. Clase o Clase de Puesto**

Significa un grupo de puestos cuyos deberes, índole de trabajo, autoridad y responsabilidades 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 selección de empleados y aplicarse la misma escala de retribución con equidad bajo condiciones de trabajo substancialmente iguales.

**20. Clasificación o Valoración de Puestos**

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

**21. Comisión Apelativa**

Significa la Comisión Apelativa del Sistema de Administración de Recursos Humanos del Servicio Público.

**22. Comisionado (a)**

Significa el (la) Comisionado (a) de la **Oficina del Comisionado de Seguros**.

**23. Competencia**

Todo conocimiento o destreza adquirida que le permita al empleado ejercer con mayor eficiencia sus funciones de manera que pueda aportar consistentemente al logro de las metas y objetivos de su unidad de trabajo.

**24. Convocatoria**

Significará el documento donde constarán oficialmente las determinaciones en cuánto a requisitos mínimos y el tipo de examen, y todos aquellos aspectos que son necesarios o convenientes divulgar para anunciar las oportunidades de ingreso a una clase de puestos, vigentes o aplicables durante cierto tiempo.

**25. Descenso**

Significa el cambio de un empleado de un puesto en una clase a un puesto en otra clase con funciones de nivel inferior, cuando ocurre entre agencias con diferentes planes de valoración. Cuando ocurre en la misma agencia o entre agencias con un Plan de Valoración de Puestos uniforme, significa el cambio de un empleado de un puesto en una clase a un puesto en otra clase para la cual se haya provisto un tipo mínimo de retribución más bajo.

**26. Destitución**

Significa la separación total y absoluta del servicio impuesta a un empleado como medida disciplinaria por justa causa.

**27. Director (a)**

Significa el (la) Director (a) de la Oficina de Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (ORHELA).

**28. Elegible**

Significa una persona cualificada para nombramiento en el servicio público.

**29. Estructura Retributiva**

Significará el esquema retributivo compuesto por las bandas/zonas que habrán de utilizarse en la asignación de las clases de puestos de un Plan de Retribución.

**30. Examen**

Significa una prueba escrita, oral, física, de ejecución, evaluaciones de experiencia y preparación u otras.

**31. Extensión de la Estructura Retributiva**

Significará la ampliación de una banda / zona de sueldo partiendo proporcionalmente del tipo máximo de la misma.

**32. Formulario de Cargos**

Significa el documento mediante el cual la autoridad nominadora hará saber a un empleado las violaciones incurridas respecto a las normas de productividad, eficiencia, orden y disciplina que deben prevalecer en el servicio público.

**33. Funciones y Responsabilidades** – significa la lista de deberes y funciones que constituyen ejemplos del trabajo que realiza el puesto. Detallan en forma breve y sin exceso los deberes del puesto procurando siempre que no se confundan con aquellas actividades o tareas necesarias para cumplir con éste.

**34. Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico**

Significa el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y sus agencias como se define en este Reglamento.

**35. Grupo Ocupacional o Profesional**

Significa una agrupación de clases y serie de clases que describe puestos comprendidos en el mismo ramo o actividad de trabajo.

**36. Hoja de Descripción de Responsabilidades (Descripción de Puestos)**

Significa una exposición escrita y narrativa sobre funciones, responsabilidades y deberes, autoridad y responsabilidad relacionados con un puesto en específico y por los cuales se responsabiliza al incumbente.

**37. Institución**

Significa cualquier organización o agencia de carácter público o privado que ofrezca cursos de estudio o adiestramiento de naturaleza práctica, académica, técnica o especializada.

**38. Interinatos**

Son los servicios temporeros que rinde un empleado de carrera en un puesto cuya clasificación es superior a la del puesto para el cual tiene nombramiento oficial, en virtud de una designación escrita de parte de la autoridad nominadora o su representante autorizado y en cumplimiento de las demás condiciones legales aplicables.

**39. La Ley Supra**

Significa la Ley Núm. 45 del 25 de febrero de 1998, conocida como "Ley de Relaciones del Trabajo para el Servicio Público de Puerto Rico".

**40. Licencia con Sueldo para Estudios**

Significa la licencia especial, con sueldo, que se concede a los empleados con el fin de ampliar su preparación académica, profesional o técnica para mejorar el servicio que prestan.

**41. Medida Correctiva**

Advertencia oral o escrita que hace el supervisor al empleado, cuando éste incurre o reincide en alguna infracción a las normas de conducta establecidas, y no forma parte del expediente del empleado.

**42. Nombramiento**

Significa la designación oficial de una persona para realizar determinadas funciones.

**43. Normas de Reclutamiento**

Significa las determinaciones en cuanto a requisitos mínimos y al tipo de examen para ingreso a una clase de puesto.

**44. ORHELA**

Significa la Oficina de Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

**45. Pago de Matrícula**

Significa el pago total o parcial de los derechos de asistencia a cursos universitarios o especiales.

**46. Perfil de Competencias (Especificación de Clases)**

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, competencias requeridas y las cualificaciones mínimas que deben poseer los candidatos a ocupar puestos.

**47. Período Probatorio**

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

**48. Plan de Puestos**

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

**49. Principio de Mérito**

Significa el concepto de que los empleados públicos deben ser seleccionados, ascendidos, 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, ni por sus ideas políticas o religiosas.

**50. Puesto**

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



**51. Reclasificación**

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

**52. Registro de los Elegibles**

Significa una lista de nombres de personas que han cualificado para ser consideradas para nombramiento en una clase determinada.

**53. Reglamento**

Significa el Reglamento para la Administración de los Recursos Humanos del Servicio de Carrera de la **Oficina del Comisionado de Seguros**.

**54. Reingreso**

Significa la inclusión en el registro correspondiente, para ser certificado para empleo, del nombre de un empleado regular de carrera o de confianza, que ha renunciado al servicio o ha sido separado y es acreedor a mantener su elegibilidad para la clase o clases de puestos en las que sirvió como empleado regular.

**55. Renuncia**

Significa la separación total, absoluta y voluntaria de un empleado de su puesto.

**56. Serie o Series de Clases**

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

**57. Servicio Activo**

Cualquier período de servicio en que el empleado esté presente desempeñando las funciones de un puesto o vinculado al servicio mediante la concesión de cualquier tipo de licencia con sueldo.

**58. Sistema de Retiro**

Significa la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados de Gobierno y la Judicatura.

**59. Suspensión de Empleo y Sueldo**

Significa la separación temporal del servicio impuesta a un empleado como medida disciplinaria por justa causa.

**60. Traslado**

Significa el cambio de un empleado de un puesto a otro en la misma clase o a un puesto en otra clase con funciones de nivel similar, cuando ocurre entre agencias con diferentes planes de clasificación/valoración. Cuando ocurre en la misma agencia o entre agencias con planes de clasificación uniforme significa el cambio de un empleado de un puesto a otro en la misma clase o a un puesto en otra clase para la cual se haya provisto el mismo tipo mínimo de retribución.

**Definiciones Complementarias**

Este Reglamento se suplementa con las leyes federales “American with Disabilities Act” y “Family and Medical Leave Act” las cuales aplican a los empleados públicos. Las definiciones a continuación tienen el significado que se expresa, conforme son citadas en dichas leyes (29 CFR Part 1630.2; agosto 1991 y 29 CFR Part 825, junio 1993).

**The Americans with Disabilities Act” (Ley ADA)**

**a) Impedimento**

Significa el deterioro físico o mental que limita sustancialmente una o más de las actividades principales (vitales) en la vida diaria de una persona.

*b) Individuo cualificado con Impedimento*

Significa un individuo que cumple con los requisitos de preparación académica, experiencia, habilidades y destrezas; y otros requerimientos de la ocupación o empleo que ocupa o desea y que, con o sin acomodo razonable, puede desempeñar las funciones esenciales de dicha posición.

*c) Acomodo Razonable*

- 1) El ajuste o modificación al proceso de solicitud y selección que facilite o permita al impedido cualificado ser considerado para la posición deseada;
- 2) Cualquier modificación o ajuste al ambiente de trabajo, o a la manera o circunstancias bajo las cuales la posición que desea normalmente se realiza, de manera que el impedido cualificado pueda desempeñar las funciones esenciales de dicha posición; o
- 3) Cualquier modificación o ajuste que permita al empleado con impedimento disfrutar de los beneficios y privilegios del empleo, en la misma forma que los disfrutaban otros empleados no impedidos en situaciones similares; siempre que no se imponga una carga onerosa al patrono.
- 4) El empleado que solicite acomodo razonable observará el procedimiento vigente.

*d) Funciones Esenciales*

Significa los deberes fundamentales de cada puesto. Estas son aquellas que el empleado debe poder desempeñar con o sin acomodo razonable. No incluye funciones marginales.

**The Family and Medical Leave Act”**

*a) Ley “FMLA”*

Significa la Ley Pública 103-3 de 5 de febrero de 1993, “*The Family and Medical Leave Act*”.

*b) Empleado Elegible*

Significa un empleado que ha estado trabajando para la Agencia un total de doce (12) meses y haber trabajado, por lo menos 1,250 horas durante dicho período de doce (12) meses previo a la fecha en que empieza la licencia.

*c) Padre / Madre*

Significa el padre/madre biológico o la persona que actuó como tal cuando el empleado era niño(a).

*d) Condición Seria de Salud*

Significa una enfermedad, lesión o condición física o mental que conlleva;

- 1) un período de incapacidad o tratamiento que requiere la reclusión del paciente por una noche o más en un hospital, hospicio o institución de cuidado médico residencial;
- 2) cualquier período de incapacidad que requiera una ausencia de más de tres (3) días al trabajo, escuela u otras actividades regulares, para tratamiento continuo por o bajo la supervisión de un proveedor de servicios médicos.

---

**B. Asignación de Clases Comprendidas en el Plan por Banda para las Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera / Unionados**

---



OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS  
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

PLAN DE PUESTOS Y COMPENSACIÓN  
SERVICIO DE CARRERA / UNIONADOS

ASIGNACIÓN DE CLASES COMPRENDIDAS EN EL PLAN POR BANDAS PARA LAS  
CLASES COMPRENDIDAS EN EL SERVICIO DE CARRERA

**BANDA PROFESIONAL / ESPECIALIZADA**

Salario Mínimo Mensual (SMM)	Salario Máximo Mensual (SMXM)
\$ 1,700	\$ 3,529
Salario Mínimo Anual (SMA)	Salario Máximo Anual (SMXA)
\$ 20,400	\$ 42,348

Zona 1                      SMM = \$ 1,700                      SMXM = \$ 2,637  
                                 SMA = \$ 20,400                      SMXA = \$ 31,644

- Administrador de Sistemas de Oficina
- Bibliotecario
- Contador
- Estadístico
- Representante de Servicios al Consumidor
- Representante de Servicios al Productor

**Zona 2**                      SMM = \$ 1,985                      SMXM = \$ 3,079  
    SMA = \$ 23,820                      SMXA = \$ 36,948

- Analista Financiero
- Analista de Pólizas
- Analista de Reclamaciones
- Técnico de Exámenes
- Técnico de Sistemas de Información

**Zona 3**                      SMM = \$ 2,275                      SMXM = \$ 3,529  
    SMA = \$ 27,300                      SMXA = \$ 42,348

- Actuario
- Examinador
- Investigador
- Oficial de Servicios al Consumidor
- Oficial de Servicios al Productor
- Programador de Sistemas de Información

**BANDA SERVICIO Y APOYO**

<b>Salario Mínimo Mensual (SMM)</b>	<b>Salario Máximo Mensual (SMXM)</b>
\$1,125	\$ 2,443
<b>Salario Mínimo Anual (SMA)</b>	<b>Salario Máximo Anual (SMXA)</b>
\$ 13,500	\$ 29,316

**Zona 1**                      SMM = \$ 1,125                      SMXM = \$ 1,745  
    SMA = \$ 13,500                      SMXA = \$ 20,940

- Recepcionista
- Trabajador General

**Zona 2**

SMM = \$ 1,350

SMXM = \$ 2,094

SMA = \$ 16,200

SMXA = \$ 25,128

- Auxiliar de Administración
- Auxiliar de Sistemas de Oficina

**Zona 3**

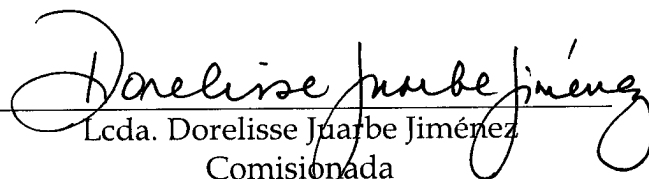
SMM = \$ 1,575

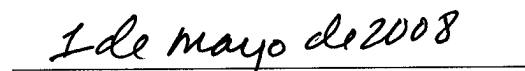
SMXM = \$ 2,443

SMA = \$ 18,900

SMXA = \$ 29,316

- Auxiliar de Contabilidad
- Auxiliar de Finanzas
- Auxiliar de Recursos Humanos
- Técnico de Sistemas de Oficina

  
Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez  
Comisionada  
Oficina del Comisionado de Seguros

  
Fecha



---

## **C. Estructuras de Compensación para las Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera / Unionados**

---

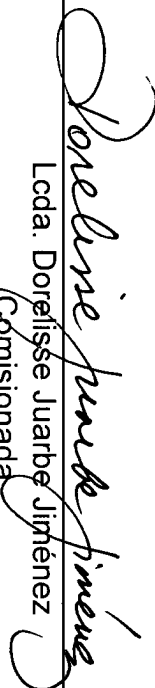


**Oficina del Comisionado de Seguros  
Estado Libre Asociado de Puerto Rico**

**Estructura Básica de Compensación para el Servicio de Carrera / Unionados**

Banda	Zona	Salario Mensual Mínimo									Salario Mensual Máximo
			1	2	3	4	5	6	7	8	
Profesional y Especializada	1	1,700	1,785	1,874	1,968	2,066	2,170	2,278	2,392	2,512	2,637
	2	1,985	2,084	2,188	2,298	2,413	2,533	2,660	2,793	2,933	3,079
	3	2,275	2,389	2,508	2,634	2,765	2,904	3,049	3,201	3,361	3,529
Servicio y Apoyo	1	1,125	1,181	1,240	1,302	1,367	1,436	1,508	1,583	1,662	1,745
	2	1,350	1,418	1,488	1,563	1,641	1,723	1,809	1,900	1,995	2,094
	3	1,575	1,654	1,736	1,823	1,914	2,010	2,111	2,216	2,327	2,443

Esta Estructura Básica de Compensación para el Servicio de Carrera de la Oficina del Comisionado de Seguros comenzará a regir efectivo al 1 de mayo de 2008

  
 Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez  
 Comisionada

Oficina del Comisionado de Seguros

1 de mayo de 2008  
 FECHA

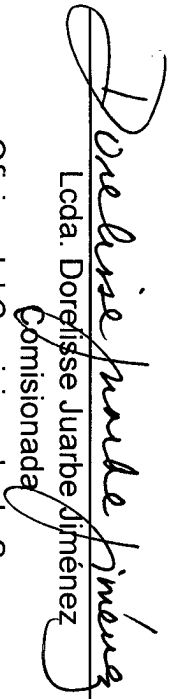


**Oficina del Comisionado de Seguros**  
**Estado Libre Asociado de Puerto Rico**

**Estructura Extendida de Compensación para el Servicio de Carrera / Unionados**

Banda	Zona	Salario Mensual Mínimo									Salario Mensual Máximo
			1	2	3	4	5	6	7	8	
Profesional y Especializada	1	2,769	2,907	3,053	3,205	3,366	3,534	3,711	3,896	4,091	4,296
	2	3,233	3,395	3,564	3,743	3,930	4,126	4,333	4,549	4,777	5,015
	3	3,706	3,891	4,086	4,290	4,505	4,730	4,966	5,215	5,475	5,749
Servicio y Apoyo	1	1,833	1,925	2,021	2,122	2,228	2,339	2,456	2,579	2,708	2,844
	2	2,199	2,309	2,424	2,546	2,673	2,807	2,947	3,094	3,249	3,411
	3	2,566	2,694	2,829	2,970	3,119	3,275	3,439	3,611	3,791	3,981

Esta Estructura Extendida de Compensación para el Servicio de Carrera de la Oficina del Comisionado de Seguros comenzará a regir efectivo al 1 de mayo de 2008

  
 Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez  
 Comisionada  
 Oficina del Comisionado de Seguros

  
 FECHA

---

**D. Código de Perfiles de Competencias para las Clases Comprendidas en el  
Servicio de Carrera / Unionados**

---



**OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS  
Estado Libre Asociado de Puerto Rico**

**CÓDIGOS DE PERFILES DE COMPETENCIAS  
PARA LAS CLASES COMPRENDIDAS EN  
EL SERVICIO DE CARRERA / UNIONADOS**

***Banda Profesional y Especializada***

**CA-4000**

CAU-4010	Actuario
CAU-4020	Administrador de Sistemas de Oficina
CAU-4030	Analista de Pólizas
CAU-4040	Analista de Reclamaciones
CAU-4050	Analista Financiero
CAU-4060	Bibliotecario
CAU-4070	Contador
CAU-4080	Estadístico
CAU-4090	Examinador
CAU-4100	Investigador
CAU-4110	Oficial de Servicios al Consumidor
CAU-4120	Oficial de Servicios al Productor
CAU-4130	Programador de Sistemas de Información
CAU-4140	Representante de Servicios al Consumidor
CAU-4150	Representante de Servicios al Productor
CAU-4160	Técnico de Exámenes
CAU-4170	Técnico de Sistemas de Información

## ***Banda Servicio y Apoyo***

### **CA-5000**

CAU-5010	Auxiliar de Administración
CAU-5020	Auxiliar de Contabilidad
CAU-5030	Auxiliar de Finanzas
CAU-5040	Auxiliar de Recursos Humanos
CAU-5050	Auxiliar de Sistemas de Oficina
CAU-5060	Recepcionista
CAU-5070	Técnico de Sistemas de Oficina
CAU-5080	Trabajador General

---

**E. Índice de Perfiles de Competencias por Orden Alfabético para las Clases  
Comprendidas en el Servicio de Carrera / Unionados**

---



**OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS**  
**Estado Libre Asociado de Puerto Rico**

**INDICE DE PERFILES DE COMPETENCIAS**  
**POR ORDEN ALFABETICO PARA LAS CLASES COMPRENDIDAS**  
**EN EL SERVICIO DE CARRERA / UNIONADOS**

**-A-**

Actuario

Administrador de Sistemas de Oficina

Analista de Pólizas

Analista de Reclamaciones

Analista Financiero

Auxiliar de Administración

Auxiliar de Contabilidad

Auxiliar de Finanzas

Auxiliar de Recursos Humanos

Auxiliar de Sistemas de Oficina

**-B-**

Bibliotecario

**-C-**

Contador

**-D-**



**-E-**

Estadístico  
Examinador

**-F-**

**-G-**

**-H-**

**-I-**

Investigador

**-J-**

**-K-**

**-L-**

**-M-**

**-N-**

**-O-**

Oficial de Servicios al Consumidor

Oficial de Servicios al Productor

**-P-**

Programador de Sistemas de Información

**-Q-**

**-R-**

Recepcionista

Representante de Servicios al Consumidor

Representante de Servicios al Productor

**-S-**

**-T-**

Técnico de Exámenes

Técnico de Sistemas de Información

Técnico de Sistemas de Oficina

Trabajador General

---

**F. Primera Asignación de Perfiles de Competencias para las Clases  
Comprendidas en el Servicio de Carrera / Unionados**

---



**OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS**  
**Estado Libre Asociado de Puerto Rico**

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

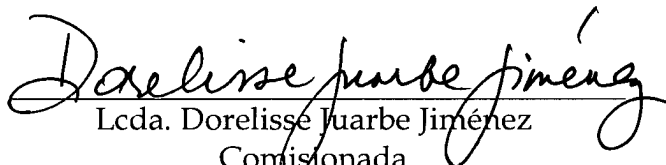
Primera Asignación de los Perfiles de Competencias comprendidos dentro del Plan de Puestos y Compensación adoptado para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, de conformidad con la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, según enmendada, Ley para la Administración de los Recursos Humanos del Servicio Público de Puerto Rico.

De conformidad con las disposiciones establecidas en dicha Ley, por la presente se asignan los Perfiles de Competencias comprendidos dentro del Plan de Puestos y Compensación adoptado para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a las de sueldo aprobadas como parte del Plan para dicho servicio.

Esta asignación entrará en vigor el 1 de mayo de 2008.

Código del Perfil	Título del perfil de Competencia	Banda	Zona	Estructura de Compensación (Mensual)		Periodo Probatorio
				Mín.	MAX	
CAU-4010	Actuario	Banda Profesional y Especializada	3	2,275	3,529	10
CAU-4020	Administrador de Sistemas de Oficina	Banda Profesional y Especializada	1	1,700	2,637	8
CAU-4030	Analista de Pólizas	Banda Profesional y Especializada	2	1,985	3,079	10
CAU-4040	Analista de Reclamaciones	Banda Profesional y Especializada	2	1,985	3,079	10
CAU-4050	Analista Financiero	Banda Profesional y Especializada	2	1,985	3,079	10
CAU-5010	Auxiliar de Administración	Banda de Servicio y Apoyo	2	1,350	2,094	6
CAU-5020	Auxiliar de Contabilidad	Banda de Servicio y Apoyo	3	1,575	2,443	6
CAU-5030	Auxiliar de Finanzas	Banda de Servicio y Apoyo	3	1,575	2,443	6
CAU-5040	Auxiliar de Recursos Humanos	Banda de Servicio y Apoyo	3	1,575	2,443	6
CAU-5050	Auxiliar de Sistemas de Oficina	Banda de Servicio y Apoyo	2	1,350	2,094	6

Código del Perfil	Título del perfil de Competencia	Banda	Zona	Estructura de Compensación (Mensual)		Periodo Probatorio
				Mín.	MAX	
CAU-4060	Bibliotecario	Banda Profesional y Especializada	1	1,700	2,637	8
CAU-4070	Contador	Banda Profesional y Especializada	1	1,700	2,637	8
CAU-4080	Estadístico	Banda Profesional y Especializada	1	1,700	2,637	8
CAU-4090	Examinador	Banda Profesional y Especializada	3	2,275	3,529	10
CAU-4100	Investigador	Banda Profesional y Especializada	3	2,275	3,529	10
CAU-4110	Oficial de Servicios al Consumidor	Banda Profesional y Especializada	3	2,275	3,529	10
CAU-4120	Oficial de Servicios al Productor	Banda Profesional y Especializada	3	2,275	3,529	10
CAU-4130	Programador de Sistemas de Información	Banda Profesional y Especializada	3	2,275	3,529	10
CAU-5060	Recepcionista	Banda de Servicio y Apoyo	1	1,125	1,745	6
CAU-4140	Representante de Servicios al Consumidor	Banda Profesional y Especializada	1	1,700	2,637	8
CAU-4150	Representante de Servicios al Productor	Banda Profesional y Especializada	1	1,700	2,637	8
CAU-4160	Técnico de Exámenes	Banda Profesional y Especializada	2	1,985	3,079	10
CAU-4170	Técnico de Sistemas de Información	Banda Profesional y Especializada	2	1,985	3,079	10
CAU-5070	Técnico de Sistemas de Oficina	Banda de Servicio y Apoyo	3	1,575	2,443	6
CAU-5080	Trabajador General	Banda de Servicio y Apoyo	1	1,125	1,745	6

  
 Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez  
 Comisionada  
 Oficina del Comisionado de Seguros

1 de mayo de 2008  
 Fecha

---

## **G. Índice de Perfiles de Competencias por Grupo Ocupacional para las Clases Comprendidas en el Servicio de Carrera / Unionados**

---



**OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS  
Estado Libre Asociado de Puerto Rico**

**ÍNDICE DE PERFILES DE COMPETENCIAS POR GRUPO OCUPACIONAL  
PARA LAS CLASES COMPRENDIDAS EN  
EL SERVICIO DE CARRERA / UNIONADOS**

***Grupo Profesional y Especializada***

Administrador de Sistemas de oficina

Actuario

Analista Financiero

Analista de Pólizas

Analista de Reclamaciones

Bibliotecario

Contador

Estadístico

Examinador

Investigador

Oficial de Servicios al Consumidor

Oficial de Servicios al Productor

Programador de Sistemas de Información

Representante de Servicios al Consumidor

Representante de Servicios al Productor

Técnico de Exámenes

Técnico de Sistemas de Información

## ***Grupo de Servicio y Apoyo***

Auxiliar de Administración

Auxiliar de Contabilidad

Auxiliar de Finanzas

Auxiliar de Recursos Humanos

Auxiliar de Sistemas de Oficina

Recepcionista

Técnico de Sistemas de Oficina

Trabajador General