

## OFICIAL DE RECLAMACIONES

### NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en la orientación al público sobre reclamaciones de beneficios y en la evaluación y adjudicación de los casos en la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles, (ACAA).

### ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

Trabajo de mucha complejidad y responsabilidad que consiste en la aplicación de disposiciones de ley, de normas y procedimientos establecidos en la orientación, evaluación de elegibilidad de los reclamantes, el seguimiento y adjudicación de los casos. El empleado trabaja bajo la supervisión general de un empleado de mayor jerarquía, de quien recibe instrucciones generales y específicas cuando sea necesario. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo se evalúa mediante reuniones revisiones de informes de progreso y por los resultados que se obtiene de su trabajo.

### EJEMPLOS TÍPICOS DE TRABAJO

Orienta a los reclamantes y provee información sobre el proceso, ofreciendo información relacionada a la radicación, determinación de elegibilidad, beneficios, servicios, apelaciones, requisitos y cualquier otra área relacionada, según los procedimientos establecidos al efecto.

Ingresa todo tipo de información y documentos al sistema o archivos de información requeridos para notificar accidentes, radicar reclamaciones, determinar elegibilidad y adjudicar beneficios según sean provistos por los reclamantes u otras personas, según los procedimientos establecidos.

Crea los casos utilizando las herramientas disponibles, según los procedimientos establecidos.

Analiza las reclamaciones y determina si el reclamante es elegible o no para recibir los beneficios y servicios que la Corporación provee, aprueba o deniega reclamaciones y los procesa las comunicaciones oficiales sobre las decisiones tomadas conforme a los procedimientos establecidos.

Solicita, recibe, envía, procesa, prepara y entrega información o documentos de todo tipo a los clientes, empleados, suplidores, según éstos se generen o requieran, entre otros, autorizaciones de servicios, declaraciones juradas, solicitudes de documentos o información, seguimiento, consultas a médicos o suplidores, etc., utilizando las herramientas disponibles (fax, teléfonos, computadoras, etc.), según los procedimientos establecidos al efecto.

Recibe, procesa, aprueba o deniega recetas de medicamentos, servicios médicos y hospitalarios y equipo médico, según los procedimientos establecidos.

Procesa las reclamaciones de los clientes y suplidores.

Realiza investigaciones de campo, transportándose a los lugares requeridos en la investigación, obteniendo declaraciones y evidencia requerida para completar los casos conforme los procedimientos establecidos.

Registra el resultado de sus gestiones con el caso y hace las anotaciones correspondientes, según los procedimientos establecidos.

Prepara informes de las distintas labores que realiza.

Realiza otras tareas afines a su puesto que le sean requeridas.

**CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS**

Conocimiento de la Ley 138 de 1968 *Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles*, que crea la ACAA.

Conocimiento de relaciones humanas.

Habilidad para tomar decisiones de trabajo de acuerdo con la ley, normas y procedimientos aplicables.

Habilidad para preparar informes claros y precisos.

Habilidad para expresarse en forma verbal y escrita.

Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales con el público, compañeros de trabajo y personas de agencias públicas y privadas.

Habilidad para entender y seguir instrucciones verbales y escritas.

Habilidad para participar en equipo de trabajo.

Destrezas en el manejo y operación de equipo de sistemas de información.

**PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA DE TRABAJO MÍNIMA**

Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.

**REQUISITO ESPECIAL**

Poseer licencia de conducir automóviles expedida por el Secretario de Transportación y Obras Públicas.

**PERÍODO PROBATORIO**

Tres (3) meses.

La información expuesta en esta clase constituye una descripción general de la misma. No se interpretará como un inventario exhaustivo de todas las funciones, deberes y responsabilidades de los puestos asignados a esta clase.

En San Juan, Puerto Rico, a 22 de mayo de 2020.

  
Dra. Margarita Nolasco Santiago  
Directora Ejecutiva

## OFICIAL DE SERVICIOS A PROVEEDORES MÉDICOS

### NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional relacionado con la contratación, orientación y seguimiento a proveedores médicos y otros servicios relacionados con la salud en la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles, (ACAA).

### ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

Trabajo de mucha complejidad y responsabilidad que consiste en la investigación, orientación y seguimiento a los proveedores de servicios médicos y en la solución de querellas relacionados a la prestación de servicios de salud. El empleado trabaja bajo la supervisión general del director del departamento de asuntos médicos y relaciones con los proveedores, de quien recibe instrucciones generales y específicas cuando sea necesario. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo se revisa periódicamente para verificar su progreso y si se ajusta a las normas y requerimientos establecidos.

### EJEMPLOS TÍPICOS DE TRABAJO

Planifica, coordina y programa sus tareas conforme el plan de trabajo establecido por sus supervisores de los directores de asuntos médicos y relaciones con los proveedores.

Mantiene actualizado el directorio interno de profesionales de la salud, de la oficina regional a la que pertenece, utilizando el sistema electrónico.

Depura mensualmente la lista de proveedores de la oficina regional a la cual pertenece, inactivando aquellos que ya no ofrecen servicios a la Corporación.

Mantiene un inventario de los proveedores activos en la oficina regional con toda la información requerida, tales como: NPI (National Provider Identification), número de proveedor, número de contrato, teléfonos y dirección.

Informa al personal de su oficina regional los códigos para la utilización y facturación de los proveedores por medio de sistemas electrónicos y el manual de tarifas.

Somete al director de asuntos médicos y relaciones con los proveedores, un informe de quejas o situaciones presentadas por los proveedores de la oficina regional a la que pertenece, Informa sobre este asunto al director regional.

Visita y orienta a los proveedores que le dan servicios a la oficina regional, sobre métodos de facturación, cartas normativas, contrataciones, y formularios, tan pronto es contratado o cuando sea necesario.

Provee información continua a los proveedores sobre las políticas de la Corporación y cualquier otra información relevante y necesaria. Puede coordinar charlas con los proveedores cuando sea necesario.

Participa en realizar encuestas de satisfacción a los proveedores cuando le sea requerido por su supervisor.

Mantiene informados a sus superiores sobre la lista de médicos contratados y demás proveedores de salud que incumplan con las condiciones contractuales.

Mantiene informados a sus superiores sobre los casos donde se sospecha una utilización inadecuada de los servicios prestados a los lesionados.

Asiste en la coordinación y recopilación de toda la información necesaria relacionada con la contratación y la prestación de los servicios de los proveedores cuando así se le requiera.

Visita a los proveedores para conocer situaciones o algún otro asunto cuando se le requiera.

Colabora con el personal de la oficina central en asuntos relacionados con la contratación, fiscalización y prestación de servicios de los proveedores.

Mantiene contacto con los médicos y demás proveedores de salud y les envía todos los formularios necesarios para la prestación de servicios.

Mantiene informado al director regional y a los oficiales de reclamaciones sobre las facilidades y proveedores de servicios contratados.

Colabora y ofrece seguimiento al proceso de pagos a los proveedores e interviene con la división de procesamiento de facturas médicas, cuando sea necesario.

Somete informes de las actividades educativas cuando estas se celebren y prepara el Informe de gestiones realizadas mensualmente.

Realiza otras tareas afines a su puesto que le sean requeridas.

### **CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS**

Conocimiento de las leyes, reglamentos, métodos y prácticas que gobiernan las relaciones de la ACAA con proveedores médicos y otros servicios relacionados a la salud.

Destrezas de relaciones interpersonales y habilidad para mantenerlas.

Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales.

Habilidades en comunicación verbal y escrita.

Destrezas en el uso y manejo de sistemas de computarizados.

### **PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA DE TRABAJO MÍNIMA**

Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.

**REQUISITO ESPECIAL**

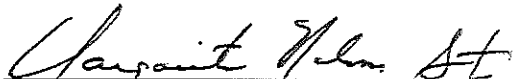
Poseer licencia de conducir automóvil vigente expedida por el Secretario de Transportación y Obras Públicas.

**PERÍODO PROBATORIO**

Tres (3) meses.

La información expuesta en esta clase constituye una descripción general de la misma. No se interpretará como un inventario exhaustivo de todas las funciones, deberes y responsabilidades de los puestos asignados a esta clase.

En San Juan, Puerto Rico, a 22 de mayo de 2020.

  
Dra. Margarita Nolasco Santiago  
Directora Ejecutiva



## OFICIAL DE SERVICIOS AL CLIENTE

### NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional que consiste en atender e investigar querellas relacionadas a los servicios prestados a los lesionados por la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles, (ACAA).

### ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

Trabajo de complejidad y responsabilidad moderada que consiste en la investigación de querellas presentadas por los lesionados con relación a los servicios prestados por la Corporación y de orientación al público en general. El empleado trabaja bajo la supervisión general de un empleado de mayor jerarquía, de quien recibe instrucciones generales y específicas cuando sea necesario. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo es revisado de forma general para verificar su progreso y si se ajusta a las normas y procedimientos establecidos.

### EJEMPLOS TÍPICOS DE TRABAJO

Atiende e investiga situaciones presentadas por reclamantes y público en general.

Sirve de enlace con otras agencias sobre asuntos y servicios de carácter oficial.

Contesta la correspondencia relacionada con la atención, investigación y solución de situaciones complejas para su firma y la de su supervisor.

Atiende y orienta al público en general sobre los beneficios y servicios que se ofrecen a tenor con las disposiciones de la Ley Núm. 138 de 1968, *Ley de Compensaciones sobre Accidentes de Automóviles* y los requisitos para obtenerlos.

Aplica los cambios generados en las diferentes dependencias de la Corporación, relacionados con los procedimientos a seguir en la obtención de los servicios y beneficios que se ofrecen a tenor con la Ley Núm. 138, *supra*.

Da seguimiento a los tutores que la Corporación nombra para administrar los beneficios de los reclamantes, así como su situación de salud.

Participa en el establecimiento y en los procedimientos para llevar a cabo el programa de la sección de información.

Rinde informes sobre el trabajo realizado y cualquier otro que le sea requerido y efectúa otras tareas afines a su puesto que le sean requeridas.

### **CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS**

Dominio de los idiomas español e inglés y de sus reglas gramaticales.

Conocimiento específico de los programas de la Corporación.

Conocimiento general de los problemas económicos y sociales de Puerto Rico.

Conocimiento amplio y detallado sobre la Ley 138 de 1968 que crea la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles, (ACAA).

Habilidad para atender e investigar situaciones complejas objetivamente.

**PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA DE TRABAJO MÍNIMAS**

Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.

**REQUISITO ALTERNO**


Asociado de un colegio o universidad acreditada y dos (2) años de experiencia en trabajos relacionados al área de servicios al cliente.

**PERÍODO PROBATORIO**

Tres (3) meses.

La información expuesta en esta clase constituye una descripción general de la misma. No se interpretará como un inventario exhaustivo de todas las funciones, deberes y responsabilidades de los puestos asignados a esta clase.

En San Juan, Puerto Rico, a 22 de mayo de 2020.

  
Dra. Margarita Nolasco Santiago  
Directora Ejecutiva

## OFICIAL DE SUMINISTROS

### NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo administrativo de complejidad y responsabilidad que consiste en recibir, almacenar y despachar materiales, equipos y otros suministros requeridos para el funcionamiento interno de la Administración de Compensaciones por Accidentes Automóviles, (ACAA).

### ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El trabajo en esta clase es de alguna complejidad y responsabilidad el cual conlleva, recibir, almacenar, custodiar y despachar materiales, equipos y otros suministros necesarios para el funcionamiento de la Corporación. El empleado trabaja bajo la supervisión general de un empleado de mayor jerarquía. Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas, especiales o cuando cambien los procedimientos. Ejerce alguna iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo se revisa mediante informes que rinde de la labor realizada. Las tareas requieren esfuerzo físico fuerte relacionado a alzar, empujar o halar objetos pesados.

### EJEMPLOS TÍPICOS DE TRABAJO

Custodia el almacén de materiales, equipo de oficina y otros suministros como equipo médico.

Opera equipo liviano y montacargas para el almacenaje de materiales, equipo y suministros.

Clasifica, codifica y ubica materiales, equipos y suministros en los anaqueles correspondientes.

Despacha materiales, suministros y equipo de acuerdo a la requisición recibida.

Verifica que al despachar los materiales esté firmado el documento de recibo de entrega de materiales.

Realiza inventario físico y perpetuo de materiales, equipos y suministros bajo su responsabilidad.

Mantiene récord de las requisiciones que recibe y despacha a través del sistema de información de la Corporación.

Acomoda los materiales, suministros y equipos en el almacén de acuerdo con el procedimiento establecido.

Controla y registra las entradas y salidas de materiales y equipo, propiedad, herramientas y otros bienes de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Verifica que los materiales, equipo, herramientas y otros bienes estén almacenados para su localización y distribución adecuada.

Entrega los conduces con la orden de compra luego de verificados, procesados y registrados en el libro control.

Gestiona la compra de materiales, equipo y suministros.

Realiza las actividades necesarias para la toma de inventario y auditorías.

Prepara informes cuando le sea requerido.

Mantiene el almacén limpio y organizado.

### **CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS**

Conocimientos sobre procedimientos de archivo de material.

Habilidad para efectuar cálculos matemáticos sencillos.

Habilidad para despachar requisiciones con prontitud y exactitud.

Habilidad para realizar tareas que conlleven esfuerzo físico fuerte.

Habilidad para llevar control de la propiedad bajo custodia.

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

### **PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA DE TRABAJO MÍNIMA**

Cuarto año de escuela superior de una institución educativa acreditada o su equivalente y alguna experiencia oficinesca.

### **REQUISITO ESPECIAL**

Licencia de chofer vigente expedida por el Secretario del Departamento de Transportación y Obras Públicas.

### **PERÍODO PROBATORIO**

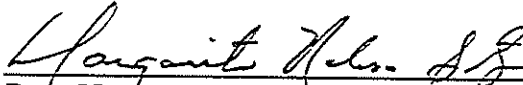
Tres (3) meses.

### **REQUERIMIENTO LEY ADA:**

Los deberes y responsabilidades de este puesto requieren esfuerzo físico tales como: alzar, empujar o halar objetos pesados de hasta setenta y cinco (75) libras.

La información expuesta en esta clase constituye una descripción general de la misma. No se interpretará como un inventario exhaustivo de todas las funciones, deberes y responsabilidades de los puestos asignados a esta clase.

En San Juan, Puerto Rico, a 22 de mayo de 2020.

  
Dra. Margarita Nolasco Santiago  
Directora Ejecutiva

**OFICIAL EDUCATIVO(A)****NATURALEZA DEL TRABAJO**

Trabajo profesional que consiste en educar, informar y orientar a la ciudadanía sobre las disposiciones de la Ley Núm. 138 de 1968, *Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles*, y la prevención de accidentes de automóviles.

**ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO**

Trabajo de mucha complejidad y responsabilidad que consiste en ofrecer conferencias, seminarios, paneles, foros y exhibiciones formales e informales, mediante diferentes medios de divulgación a estudiantes de nivel escolar, organizaciones e instituciones públicas y privadas, al público en general y a otros grupos en particular. El empleado trabaja bajo la supervisión general de un empleado de mayor jerarquía, de quien recibe instrucciones generales y específicas cuando sea necesario. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo se revisa periódicamente para verificar su progreso y si se ajusta a las normas y requerimientos establecidos.

Prepara el material educativo necesario para distribuirse en las actividades a llevarse a cabo.

Ofrece conferencias sobre las disposiciones de la Ley Núm.138, *supra.*, especialmente sobre la prevención de accidentes de automóviles a estudiantes de diferentes niveles escolares e instituciones o asociaciones culturales, religiosas, sociales, profesionales, comerciales y de otra índole, durante y fuera de horas laborables conforme a los calendarios y planes de trabajos preparados y autorizados por sus supervisores.

Analiza los estudios estadísticos sobre los accidentes de automóviles, para la preparación de material educativo necesario para el ejercicio de sus funciones.

Realiza estudios, rinde los informes que se le requieran sobre prevención de accidentes automovilísticos o disposiciones de la Ley Núm. 138, *supra.*, y hace sugerencias para mejorar los programas de educación y orientación.

Colabora y participa en las reuniones de la Cruzada Cívica Pro-Seguridad en el Tránsito, Comisión de Seguridad en el Tránsito y de otros organismos o privadas relacionados con aspectos o asuntos de accidentes de automóviles, cuando le sea requerido.

Colabora y participa activamente en las campañas de orientación sobre prevención de accidentes de automóviles dirigidas a la ciudadanía en general.

Participa en la tramitación de asuntos relacionados con las disposiciones de la Ley 138, *supra* y la prevención de accidentes con agencias públicas y privadas.

Coopera en todo lo necesario con el personal y con los funcionarios de la Corporación en lo concerniente a campañas o programas de prevención de accidentes.

Prepara comunicaciones para la firma de los supervisores.

Participa y coopera en la distribución de material educativo de la Corporación y de cualquier otra agencia pública.

Participa en programas de radio y televisión relacionados con la orientación e información a la ciudadanía sobre la prevención de accidentes de automóviles y las disposiciones de la ley *supra*, cuando le sea requerido.

Lleva o transporta y opera equipos audiovisuales tales como: proyector de películas, telón, películas, así como el material ilustrativo e informativo que sea necesario



para realizar las actividades relacionadas con la prevención de accidentes de automóviles y las disposiciones de la Ley 138, supra.

Ofrece seminarios sobre la Ley Núm. 138, *supra*, a empleados de la Corporación, agencias públicas y privadas y organizaciones cívicas y religiosas.

Informa al supervisor sobre el material utilizado y a requisar a base del inventario.

Prepara informes de las distintas labores que realiza.

Realiza otras tareas afines a su puesto que le sean requeridas.

### **CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS**

Conocimiento pleno de los idiomas español e inglés.

Conocimiento de los conceptos de la Ley y Reglamento de la ACAA.

Conocimiento de los conceptos básicos sobre seguridad en el tránsito.

Habilidad para redactar, editar, hablar en público y participar en discusiones de grupo.

### **PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA DE TRABAJO MÍNIMA**

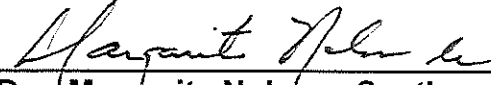
Bachillerato en Comunicaciones o Relaciones Públicas o Mercadeo y/o Educación de un colegio o universidad acreditada.

### **PERÍODO PROBATORIO**

Tres (3) meses.

La información expuesta en esta clase constituye una descripción general de la misma. No se interpretará como un inventario exhaustivo de todas las funciones, deberes y responsabilidades de los puestos asignados a esta clase.

En San Juan, Puerto Rico, a 22 de mayo de 2020.

  
**Dra. Margarita Nolasco Santiago**  
**Directora Ejecutiva**

## OFICINISTA DE FACTURACIÓN MÉDICA

### NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo oficinesco de alguna responsabilidad y complejidad que consiste en el proceso de recibo, clasificación y distribución de las facturas médicas que se reciben en la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles, (ACAA).

### ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El trabajo en esta clase es de alguna complejidad y responsabilidad el cual conlleva recibir, organizar y clasificar el recibo de facturas médicas. El empleado trabaja bajo la supervisión general de un empleado de mayor jerarquía. Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas, especiales o cuando cambien los procedimientos. Ejerce alguna iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo se evalúa durante la realización del trabajo para auscultar la corrección del mismo y si se ajusta a las instrucciones de su supervisor. Las tareas requieren esfuerzo físico moderado que requiere el manejo de objetos pesados, estar de pie o caminando por periodos prolongados de tiempo.

### EJEMPLOS TÍPICOS DE TRABAJO

Recibe y clasifica las facturas médicas para su distribución.

Desglosa, agrupa y clasifica las facturas recibidas en línea por lotes (batch)

Identifica y separa facturas especiales por instrucciones de su supervisor.

Organiza, cuenta, anota y prepara la lista de lotes (batch) generados en la sección de recibo a ser enviados a la sección de entrada de datos, sección de examinación o departamento para el proceso correspondiente.

Hace las correcciones y revisiones en la agrupación o clasificación de facturas en los lotes según indique el supervisor.

Mantiene actualizado el registro de facturas con sello y el registro de pago directo (reembolso).

Prepara las comunicaciones para la devolución de facturas con errores o incompletas.

Corrige las facturas que les falta alguna información básica.

Busca los números de reclamación de los casos en el sistema.

Prepara informes mensuales del trabajo realizado u otros que le sean requeridos.

Participa de adiestramientos relacionados a sus funciones.

Atiende llamadas telefónicas relacionadas a su área de trabajo.

Mantiene el equipo y su área de trabajo limpia y organizada.

### **CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MINIMAS**

Conocimiento de los reglamentos, normas y procedimientos de facturación médico-hospitalario.

Habilidad para entender y comunicar instrucciones relacionadas a su área de trabajo.

Habilidad para operar equipo de crear "batchs".

Habilidad para redactar informes.

Destrezas en el uso y manejo de sistemas computarizados de información y aplicaciones de herramientas.

### **PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA DE TRABAJO MÍNIMA**

Cuarto año de escuela superior de una institución educativa acreditada o su equivalente y un curso de facturación y cobro de servicios médicos.

**PERÍODO PROBATORIO**

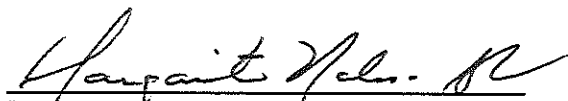
Tres (3) meses.

**REQUERIMIENTO LEY ADA**

Los deberes de este puesto conllevan esfuerzo físico moderado que requiere el manejo de objetos de peso promedio, hasta veinticinco (25) libras, estar de pie o caminando por periodos prolongados de tiempo.

La información expuesta en esta clase constituye una descripción general de la misma. No se interpretará como un inventario exhaustivo de todas las funciones, deberes y responsabilidades de los puestos asignados a esta clase.

En San Juan, Puerto Rico, a 22 de mayo de 2020.

  
\_\_\_\_\_  
Dra. Margarita Nolasco Santiago  
Directora Ejecutiva

## **OPERADOR (A) DE CUADRO TELEFÓNICO**

### **NATURALEZA DEL TRABAJO**

Trabajo de oficina que consiste en la operación y manejo del cuadro telefónico de la Administración de Compensaciones por Accidentes Automóviles, (ACAA).

### **ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO**

El trabajo es de alguna complejidad y responsabilidad en la operación y manejo de un cuadro telefónico. Trabaja bajo la supervisión directa de un funcionario o empleado de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones especiales. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Su trabajo se evalúa durante la realización de sus funciones y por la opinión de los clientes que reciben sus servicios.

### **EJEMPLOS TÍPICOS DE TRABAJO**

Atiende las llamadas en forma rápida, efectiva y las canaliza a los departamentos u oficinas correspondientes.

Ofrece información a personas que llaman sobre el directorio de departamentos u oficinas de servicios y refiere las llamadas a los mismos.

Recibe, canaliza y refiere llamadas de corta y larga distancia.

Registra y lleva control de las llamadas de larga distancia.

Genera llamadas telefónicas oficiales a solicitud de algún empleado o supervisor.

Transfiere llamadas telefónicas a las extensiones correspondientes.

Revisa que las troncales del cuadro telefónico estén en perfectas condiciones.

Informa a su supervisor sobre averías en el cuadro telefónico, recibe mensajes y notifica en casos de emergencia.

Participa de adiestramientos relacionados a sus funciones.

Mantiene el equipo y su área de trabajo limpia y organizada.

Prepara informes sobre llamadas de larga distancia.

### **CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS**

Conocimiento de la operación de cuadros telefónicos.

Conocimiento de los idiomas inglés y español.

Conocimiento de los principios de calidad de los servicios.

Habilidad para expresarse en español e inglés correctamente.

Habilidad para transmitir instrucciones o mensajes con claridad y precisión.

Habilidades para seguir instrucciones.

Habilidad para orientar al público con tacto y presión.

Habilidad para establecer y mantener relaciones de trabajo efectivas con el público en general y compañeros de trabajo.

### **PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA DE TRABAJO MÍNIMAS**

Cuarto año de escuela superior de una institución educativa acreditada o su equivalente y un (1) año de experiencia en la operación de un cuadro telefónico y en la realización de labores generales de oficina. De ser requerido, haber aprobado un adiestramiento en la operación de un cuadro telefónico.

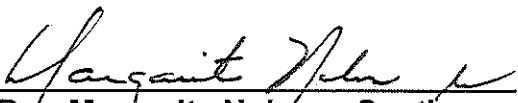
### **PERÍODO PROBATORIO**

Tres (3) meses.

30441

La información expuesta en esta clase constituye una descripción general de la misma. No se interpretará como un inventario exhaustivo de todas las funciones, deberes y responsabilidades de los puestos asignados a esta clase.

En San Juan, Puerto Rico, a 22 de mayo de 2020.

  
Dra. Margarita Nolasco Santiago  
Directora Ejecutiva

## OPERADOR (A) DE PROCESAMIENTO DE DATOS (Data Entry)

### NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo oficinesco relacionado con la entrada y verificación de datos en el sistema de información.

### ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El trabajo en esta clase es de alguna complejidad y responsabilidad relacionada con la operación de equipo electrónico para entrar y verificar datos en el sistema. Trabaja bajo la supervisión directa de un empleado de mayor jerarquía. Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce alguna iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus labores, conforme las normas y procedimientos establecidos. Su trabajo se revisa a la terminación para verificar su corrección y exactitud y por los resultados obtenidos, conforme las instrucciones impartidas.

### EJEMPLOS TÍPICOS DE TRABAJO

Opera máquinas electrónicas de entrada de datos de tipo numérico y alfanumérico, graba y verifica que los mismos estén entrados de forma correcta. Lleva a cabo las correcciones que le sean requeridas por su supervisor en los documentos elegibles o que requieran de alguna información. Perfora y/o graba y verifica todo tipo de trabajo que le sea asignado.

Utiliza las tarjetas y/o expedientes de control de producción y control de calidad según las normas establecidas.

Mantiene su área de trabajo limpia y organizada.

Informa al supervisor sobre cualquier desperfecto o falla en su máquina.



Asiste a aprueba los adiestramientos necesarios para llevar a cabo sus funciones.

Prepara los informes relacionados con su área de trabajo.

Realiza otras tareas relacionadas a su puesto que le sean requeridas.

### **CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS**

Conocimientos de los métodos del equipo que se usa data entry.

Algún conocimiento de las prácticas y de los procedimientos generales de oficina.

Habilidad para leer y transcribir datos escritos y numéricos con rapidez y exactitud.

Habilidad para aprender rápido las tareas que se le asignen y para adaptarse a los procedimientos vigentes.

Habilidad para hacer cálculos aritméticos sencillos con rapidez y exactitud.

Habilidad para atender y seguir instrucciones sencillas, orales y escritas.

### **PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA DE TRABAJO MÍNIMA**

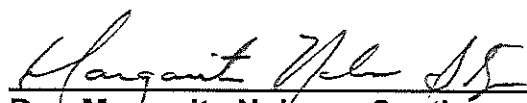
Cuarto año de escuela superior de una institución educativa acreditada o su equivalente suplementado por cursos de operación de equipo de entrada de datos "(data entry)."

### **PERÍODO PROBATORIO**

Tres (3) meses.

La información expuesta en esta clase constituye una descripción general de la misma. No se interpretará como un inventario exhaustivo de todas las funciones, deberes y responsabilidades de los puestos asignados a esta clase.

En San Juan, Puerto Rico, a 22 de may de 2020.

  
**Dra. Margarita Nolasco Santiago**  
**Directora Ejecutiva**

## OPERADOR (A) MÁQUINA IMPRENTA

### NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo diestro relacionado con la operación de máquinas y equipo de imprenta en la Administración de Compensaciones por Accidentes Automovilísticos (ACAA).

### ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El trabajo en esta clase es de moderada complejidad y responsabilidad que conlleva la operación de diferentes duplicadoras, la de "multilith" y prensas litográficas. Trabaja bajo la supervisión directa de un empleado de mayor jerarquía. Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto. Ejerce amplio grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus labores. Su trabajo se revisa a la terminación para verificar si se ajusta a las normas operacionales y de los criterios de calidad de la Corporación.

### EJEMPLOS TÍPICOS DE TRABAJO

Lleva a cabo trabajos complejos mediante la mezcla de diferentes colores.

Prepara mascarillas y "layouts" para la producción de diferentes publicaciones.

Prepara las máquinas duplicadoras y equipo relacionado y los mantiene funcionando eficientemente.

Ayuda a los operadores cuando confrontan dificultades en los trabajos asignados.

Hace trabajos de placas, negativos y medios tonos en el laboratorio fotográfico.

Monta negativos en mascarillas y los retoca para la preparación de placas.

Gradúa la máquina hasta lograr el registro perfecto de diferentes colores. Mezcla tintes para armonizar colores y hacer los ajustes necesarios para lograr la armonía perfecta de colores y así obtener una reproducción fiel exacta del trabajo original.

Opera máquinas duplicadoras, multígrafos, prensas litográficas, en la reproducción a colores de material mecanografiado, impreso, dibujado o fotografiado tales como formularios, circulares carteles, folletos, volantes y cualquier otro documento oficial requerido por la Corporación y otras agencias del gobierno y/u organizaciones sin fines de lucro.

Opera máquinas como perforadoras, guillotinas, grapadoras y otro equipo de corte, encuadernación y compaginación

Provee a los operadores el material necesario para llevar a cabo el trabajo asignado.

Informa al supervisor sobre el material utilizado y a requisar a base del inventario perpetuo existente.

Informa al supervisor cualquier deficiencia en el equipo y realiza reparaciones sencillas en este.

Mantiene su área de trabajo limpia y organizada.

Realiza otras tareas relacionadas a su puesto que le sean requeridas.

### **CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS**

Conocimiento de destreza en la operación de máquinas duplicadoras, prensas litográficas y equipo propio para sellos gomígrafos.

Conocimiento de la mecánica y ajustes que requieran las máquinas para la impresión en papel de diferente calidad.

Conocimiento en distintas clases de papel, tintes y productos químicos usados en el trabajo con máquinas duplicadoras y prensa litográfica.

Habilidad para preparar soluciones químicas sencillas.

Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones de trabajo.

### **PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA DE TRABAJO MÍNIMA**

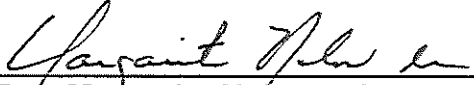
Cuarto año de escuela superior de una institución educativa acreditada o su equivalente suplementado por cursos vocacionales de imprenta o diseño gráfico.

### **PERÍODO PROBATORIO**

Tres (3) meses.

La información expuesta en esta clase constituye una descripción general de la misma. No se interpretará como un inventario exhaustivo de todas las funciones, deberes y responsabilidades de los puestos asignados a esta clase.

En San Juan, Puerto Rico, a 22 de mayo de 2020.

  
**Dra. Margarita Nolasco Santiago**  
**Directora Ejecutiva**