OFICIAL DE SERVICIOS AL (A LA) VETERANO(A)

NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo profesional de campo y de oficina que consiste en prestar servicios a veteranos y sus familiares con el propósito de proteger sus derechos a través de una Agencia del Gobierno de Puerto Rico.

ASPECTOS DISTINTIVOS DEL TRABAJO

El empleado realiza trabajo de moderada complejidad y responsabilidad que consiste en la prestación de servicios a los veteranos y sus familiares, con el propósito de que se le garanticen los derechos y beneficios a conceder a éstos por estatutos federales y estatales a través de una Agencia del Gobierno de Puerto Rico. Trabaja bajo la supervisión general de un empleado de superior jerarquía, quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones, en armonía con las leyes reglamentos, normas y procedimientos establecidos. Su trabajo se revisa a través del análisis de los informes que somete y en reuniones con su supervisor.

EJEMPLOS DE TRABAJO

Entrevista a los veteranos y a sus familiares, para conocer sus necesidades, y los orienta sobre los derechos, beneficios y servicios que pueden solicitar a las agencias estatales, federales y municipales.

Efectúa visitas a veteranos hospitalizados, encarcelados o en su hogar, para ofrecerles en el caso de veteranos con impedimentos, los servicios necesarios.

Completa los formularios necesarios para las reclamaciones de beneficios a que el veterano o dependientes puedan tener derecho y los refiere a las agencias públicas y privadas que puedan ofrecerle ayuda de carácter socioeconómico, salud, vivienda y otros.

Efectúa labor de seguimiento a las entidades correspondientes y agencias estatales y municipales de la región a la que pertenece la prestación de servicios a través de comunicaciones escritas, conversaciones telefónicas y visitas personales.

Ayuda a los veteranos y sus familiares en la interpretación de correspondencia recibida por ellos del Departamento de Asuntos del Veterano.

Redacta comunicaciones para solicitar expedientes médicos y militares del veterano, a los profesionales de la salud y hospitales que le atienden a la Departamento de la Defensa, así como certificaciones de ingresos a la

Administración del Seguro Social, Administración de los Sistemas de Retiro y otras agencias que le conceden beneficios socioeconómicos.

Estudia y analiza los expedientes médicos, de ingresos e información de los récords del veterano, determina los beneficios y/ o servicios que pueden reclamar al Departamento de Asuntos del Veterano y completa, a nombre de éste, los formularios de reclamación correspondientes en el idioma inglés y les asesora sobre los procedimientos de apelación.

Mantiene un registro de los casos atendidos.

Rinde informes semanales y mensuales de labor realizada y otros que sean requeridos.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento de las leyes y reglamentos estatales y federales relacionados con los derechos y beneficios de los veteranos.

Conocimiento de la organización y funcionamiento de los programas de ayuda al veterano existentes en las agencias estatales, federales y municipales.

Conocimiento de los requisitos de elegibilidad para la otorgación de los beneficios y servicios bajo los programas de ayuda al veterano.

Conocimiento de las técnicas de investigación y entrevistas.

Conocimiento de los procedimientos relacionados con la celebración de vistas.

Conocimiento de la organización y funcionamiento de la Agencia.

Algún conocimiento de la terminología médica y legal relacionada con los casos bajo estudio.

Habilidad para obtener y analizar información e interpretar y aplicar efectivamente leyes y reglamentos.

Habilidad para completar formularios para las reclamaciones de beneficios.

Habilidad para recopilar datos estadísticos.

Habilidad para tratar asuntos personales con tacto y discreción.

Habilidad para expresarse con corrección y exactitud, verbalmente y por escrito, en los idiomas español e inglés, según aplique.

Habilidad para seguir instrucciones verbales y escritas.

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

Destreza en la operación de sistemas computadorizados de información y de otro equipo moderno de oficina.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de una institución educativa licenciada y/o acreditada. Un (1) año de experiencia profesional en trabajo relacionado con la coordinación o prestación de servicios de labor social, salud, educación o recreación, dirigidos a personas, familias o comunidades.

REQUISITO ESPECIAL

Poseer Licencia de Conducir expedida por el Departamento de Transportación y Obras Públicas, conforme establece el Artículo 1.54 de la Ley Núm. 22 - 2000, "Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico".

PERIODO PROBATORIO

Seis (6) meses

La información expuesta sobre 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 virtud de la autoridad que me confiere el Artículo 6, Sección 6.2 (4) de la Ley Núm. 8 - 2017, según enmendada, conocida como "Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico", apruebo esta clase nueva que formará parte del Plan de Clasificación de Puestos y de Retribución Uniforme del Servicio de Carrera del Gobierno de Puerto Rico, a partir del JUL 0 1 2019.

En San Juan, Puerto Rico, a MAY 3 1 2019.

Lcda. Sandra E. Torres López
Directora
Oficina de Administración y Transformación de los
Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico