

# Compañía de Turismo de Puerto Rico

## Agrupación de los Perfiles de Clases del Servicio de Confianza a las Escalas de Salarios

### Código de la Clase

### Título de la Clase

#### **1 (2165-3245)**

3105 Chofer/Mensajero Confidencial  
3115 Asistente Administrativo Confidencial

#### **2 (2770-4155)**

3110 Administrador/a de Sistemas de Oficina Confidencial

#### **3 (2900-4620)**

3205 Ayudante Especial

#### **4 (3595-5595)**

3210 Ayudante Especial del/la Director/a Ejecutivo/a  
3215 Coordinador/a de Desarrollo de Regiones  
3310 Contralor/a  
3390 Secretario/a (Transportación Turística)

#### **5 (3990-6590)**

3315 Director/a Auxiliar de Operaciones  
3317 Director/a Auxiliar de Fiscalización  
3320 Director/a Auxiliar de Administración  
3330 Director/a Auxiliar de Calidad Turística y Asuntos Educativos  
3337 Director/a Auxiliar de Recursos Humanos  
3343 Director/a Auxiliar de Eventos Especiales  
3346 Director/a Auxiliar de Contabilidad  
3347 Director/a Auxiliar de Presupuesto  
3350 Director/a Auxiliar de Incentivos Fiscales  
3355 Director/a Auxiliar de Desarrollo de Mercadeo  
3360 Director/a Auxiliar de Planificación y Desarrollo  
3365 Director/a Auxiliar de Acceso Aéreo y Marítimo  
3370 Director/a Auxiliar de Transportación Turística  
3372 Director/a Auxiliar Regional  
3373 Director/a Auxiliar de Operaciones Turísticas  
3375 Director/a Auxiliar de Relaciones Públicas y Comunicaciones  
3380 Director/a Auxiliar de Ventas Europa  
3382 Director/a Auxiliar de Ventas LATAM y Caribe

#### **6 (4790-7910)**

3325 Director/a de Auditoría Interna  
3340 Director/a Auxiliar de Publicidad  
3345 Director/a Asociado(a) de Asuntos Fiscales  
3385 Director/a de Tecnología de Información  
3395 Director/a de Juegos de Azar  
3415 Director/a de Servicios y Transportación Turística

**Compañía de Turismo de Puerto Rico**

**Agrupación de los Perfiles de Clases del Servicio de Confianza a las Escalas de Salarios**

**7 (5745-9465)**

3305	Director/a Asesoramiento Legal
3335	Director/a de Recursos Humanos y Administración
3383	Director/a de Ventas Norteamérica y España
3400	Principal Oficial de Finanzas
3405	Director/a de Planificación y Desarrollo
3410	Director/a de Promoción y Mercadeo

**8 (6895-11375)**

3430	Principal Oficial de Ventas y Mercadeo
------	--

**9 (8,135-13,020)**

3425	Subdirector/a Ejecutivo/a
------	---------------------------

Escalas de Retribución que regirán a partir del 1 de febrero de 2007 para las clases de puestos del Servicio de Confianza de la Compañía de Turismo de Puerto Rico

Estructura de Retribución para el Servicio de Confianza

<b>Nivel</b>	<b>Mínimo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Máximo</b>
1	2165	2300	2435	2570	2705	2840	2975	3110	3245
2	2770	2960	3150	3340	3530	3720	3910	4100	4290
3	2900	3115	3330	3545	3760	3975	4190	4405	4620
4	3595	3845	4095	4345	4595	4845	5095	5345	5595
5	3990	4315	4640	4965	5290	5615	5940	6265	6590
6	4790	5180	5570	5960	6350	6740	7130	7520	7910
7	5745	6210	6675	7140	7605	8070	8535	9000	9465
8	6895	7455	8015	8575	9135	9695	10255	10815	11375
9	8135	8745	9355	9965	10575	11185	11795	12405	13015

La estructura tiene nueve (9) niveles o grados con una serie de siete (7) pasos intermedios, los niveles fluctúan, aproximadamente, del 4.70% al 28%, la misma consta de una amplitud que fluctúa, aproximadamente, del 50% al 65%.

## Perfil de Clase

### Asistente Administrativo Confidencial

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la ejecución de tareas de oficina, relacionadas con los servicios de apoyo a las actividades operacionales y administrativas de la Compañía de Turismo. Realiza una variedad de tareas de oficina de acuerdo a las necesidades de servicios, conforme a las normas y procedimientos establecidos.
- Es responsable de recibir, procesar y tramitar documentos, hojas de asistencia, hojas de tiempo extra, formularios e información relacionada con el área de trabajo a la cual está asignado.
- Organiza, actualiza y prepara registros, expedientes, y formularios correspondientes a su área de trabajo; distribuye y tramita informes, cartas, documentos internos y externos, según se le requiera.
- Ejecuta tareas de oficina, tales como, pero sin limitarse a: transcribir, verificar y corregir documentos en sistemas computadorizados o de forma manual, genera y recibe llamadas telefónicas en asuntos oficiales relacionados con las actividades del área de trabajo y canaliza las mismas a las áreas y/o funcionarios correspondientes, llevar el control y mantenimiento de archivos y registros, redactar cartas, memorandos u hojas de trámites, teniendo un alto grado de discreción y confidencialidad en los trabajos asignados.
- Interviene ágilmente en los procesos y trámites administrativos del área de trabajo para satisfacer las necesidades de servicio con la prontitud y calidad requerida.
- Actúa con discreción y confidencialidad en los asuntos relacionados con su trabajo y actividades del área de trabajo.
- Establece y mantiene relaciones efectivas con los equipos de trabajo, personal de oficina y ejecutivos de la Compañía.
- Demuestra un trato servicial y cortés al atender el público que visita la Oficina del Director Ejecutivo.
- Realiza aquellas tareas que le sean requeridas por el Director Ejecutivo o sus representantes autorizados.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Modela comportamientos que proyectan la integración de ideas, pensamientos y la comunicación efectiva en armonía con la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas, resultados esperados y necesidades del servicio.
- Aporta conocimientos que fomentan su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias y necesidades del servicio.
- Ejecuta las agendas de trabajo con agilidad, disposición y efectividad, fundamentadas en las metas, objetivos y necesidades del servicio y su responsabilidad y compromiso.
- Reacciona con creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio, logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### Promotor de Cambio Organizacional

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de su trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la Compañía.
- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.

### Metodología y Enfoque de Resultados

- Confronta situaciones de manera eficaz y diligente; anticipa situaciones y actúa de manera proactiva en el desarrollo de un plan de acción, dentro de su ámbito de responsabilidad, que responda a dichas circunstancias y a los mejores intereses de la Compañía.
- Actúa con sentido de urgencia para anticipar situaciones y evitar impacto adverso a la consecución de metas y objetivos de trabajo.

- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios y técnicas del campo de la administración de oficina.
- Aporta a los planes de trabajo a corto y largo plazo y colabora en la implantación de métodos eficientes y efectivos para los procesos de administración de oficina y cumplimiento de metas y objetivos de la Compañía.
- Toma decisiones del trabajo al nivel de responsabilidad delegado y de acuerdo con las políticas establecidas.
- Reacciona a las exigencias de los trámites de asuntos y gestión administrativa de los servicios requeridos con agilidad, rapidez, eficiencia y confiabilidad.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades de apoyo de oficina y administrativas asignadas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, funcionarios, usuarios de los servicios de la Compañía y público general.
- Conoce la comunicación en inglés y español y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita y en la utilización de sistemas y aplicaciones tecnológicas.
- Demuestra credibilidad y confiabilidad en los trabajos que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para procesar los servicios ante la solicitud de los empleados, ejecutivos y otro personal relacionado con las oficinas de la Compañía.
- Prepara presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades delegadas de apoyo secretarial, mediante el uso de sistemas de aplicaciones tecnológicas.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, supervisores y equipos de trabajo.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y sistemas mecanizados de la unidad asignada.

### **Trabajo en Equipo**

## Asistente Administrativo Confidencial

---

- Colabora con el equipo de trabajo y su sentido de cooperación e integración al equipo trasciende las demarcaciones entre grupos ocupacionales existentes en la Compañía.
- Reacciona ágilmente a las necesidades de servicio de clientes internos y actúa proactivamente para realizar el trabajo asignado con eficacia, diligencia, agilidad y un nivel óptimo de calidad.
- Provee apoyo en la realización de otras encomiendas cuando las circunstancias operacionales y de servicio de Compañía lo requieran.

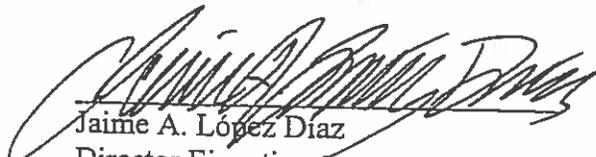
### **Educación y Experiencia**

- Grado Asociado o 60 créditos de un colegio o universidad acreditada.
- Un (1) año de experiencia en trabajos de oficina utilizando aplicaciones tecnológicas, uso de red cibernética y otras aplicaciones.
- Dominio de las competencias aplicables.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de prácticas, técnicas y destrezas de administración de oficina.
- Habilidad para entender y seguir instrucciones verbales y escritas.
- Habilidad organizativa.
- Dominio de Word, Excel y tecnología relacionada con la administración de sistemas de oficina.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase, en el Servicio de Confianza, no se interpretará como la totalidad de las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

APROBADO POR:

  
Jaime A. López Díaz  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

10/19/2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### Administrador/a de Sistemas de Oficina Confidencial

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la coordinación, trámite y seguimiento sobre asuntos, información, datos y documentos relacionados con las actividades administrativas y operacionales de un Área u Oficina de la Compañía. Participa en el desarrollo de trabajos, la atención de asuntos especiales y en la orientación del personal, usuarios y personas que visitan la Compañía, para facilitar y garantizar la prestación de servicios con un nivel óptimo de calidad y eficiencia, cumplimiento y logro de resultados. Mantiene la confidencialidad y actúa con discreción, iniciativa y juicio propio, en los asuntos que se le encomiendan.
- Ejecuta funciones auxiliares en procesos operacionales y de oficina, de naturaleza confidencial, que incluye pero no se limita a: transcribir documentos en sistemas computadorizados, preparar itinerarios de programas, atender y generar llamadas telefónicas relacionadas con los servicios del Área u Oficina, completar, revisar y verificar documentos, expedientes y formularios para asegurar que están completos y exactos y la confiabilidad de la información y datos provistos, recibir y registrar correspondencia, llevar inventario mecanizado, gestionar requisiciones y compras de materiales de oficina, recopilar datos e información a utilizarse en la preparación y redacción de informes y comunicaciones, verificar registro de información en bases de datos y llevar el control y mantenimiento de archivos y registros confidenciales, mediante la utilización de sistemas mecanizados.
- Realiza encomiendas y proyectos especiales que le sean asignadas por el/la Director/a Ejecutivo/a, Subdirector/a Ejecutivo/a o Director/a Ejecutivo/a Auxiliar, a quien reporta e identifica alternativas y soluciones efectivas a situaciones administrativas relacionadas a las actividades delegadas.
- Establece contactos y relaciones oficiales internamente y externamente para recibir orientación, obtener y aclarar información, coordinar servicios y dar seguimiento dirigido al logro de los objetivos establecidos.
- Realiza el trabajo en cumplimiento con las leyes, reglamentos, políticas, normas y procedimientos aplicables.
- Establece y mantiene relaciones efectivas con supervisores, compañeros de trabajo, turistas, visitantes y a todos los niveles de la Compañía.

## Competencias

### Promotor de Cambio Organizacional

- Reacciona a las exigencias de servicio, trámite de asuntos y gestión administrativa de la Oficina del/ de la Director/a Ejecutivo/a o funcionario a quien reporta con agilidad, rapidez, eficiencia, confiabilidad y compromiso de servicio.
- Es clave en su rol de facilitador como asistente administrativo en la gestión de la dirección ejecutiva.
- Contribuye y coopera en apoyo a la implantación de proyectos para responder a las demandas del ambiente dinámico del mercado del turismo.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante situaciones y grupos heterogéneos.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la Compañía.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, supervisores y equipos de trabajo.

### Comunicación

- Domina la comunicación en inglés y español y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita y en la utilización de sistemas y aplicaciones tecnológicas.
- Prepara presentaciones, redacta informes y documentos mediante el uso de sistemas y aplicaciones tecnológicas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, funcionarios, usuarios de los servicios de la Compañía y público general.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, supervisores y equipos de trabajo.
- Realiza búsqueda de datos e información mediante la utilización de la Internet relacionadas con las gestiones y encomiendas delegadas por el/la Directora/a Ejecutivo/a, Subdirector/a Ejecutivo/a o Director/a Ejecutivo/a Auxiliar.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y sistemas mecanizados de la unidad asignada.

### Coordinación

- Facilita y coordina trámites y gestiones dirigidos al logro de los planes de trabajo del/ de la Directora/a Ejecutivo/a y del grupo ejecutivo.
- Coordina actividades y asuntos de recursos externos e internos y equipos de trabajo relacionados con su función y gestión de apoyo.
- Confronta situaciones imprevistas de manera eficaz y con profesionalismo; anticipa situaciones y actúa de manera proactiva en el desarrollo de un plan de acción, que responda a dichas circunstancias y a los mejores intereses de la Oficina de el/la Director/a Ejecutivo/a, Subdirector/a Ejecutivo/a o Director/a Ejecutivo/a Auxiliar.
- Actúa con sentido de urgencia para anticipar situaciones y evitar impacto adverso a la consecución de metas y objetivos de trabajo.
- Reacciona a las exigencias de los trámites de asuntos y gestión administrativa de los servicios requeridos con agilidad, rapidez, eficiencia y confiabilidad.

### Trabajo en Equipo

- Reacciona ágilmente a las necesidades de servicio de la Oficina Ejecutiva y actúa proactivamente para realizar el trabajo asignado con eficacia, diligencia, agilidad y un nivel óptimo de calidad.
- Propicia el trabajo en equipo, la confianza y la cooperación.
- Desarrolla un plan de trabajo, dentro de su ámbito de acción, en armonía con las necesidades de servicio, metas, objetivos y los planes de la oficina y de la Compañía.

### Educación y Experiencia

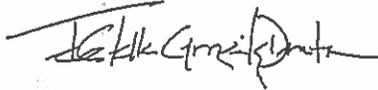
- Bachillerato en Ciencias Secretariales o de Administración de oficina de una universidad o colegio acreditado.
- Dos (2) años de experiencia progresiva en trabajos administrativos o de oficina que incluya la utilización de sistemas de información y aplicaciones tecnológicas.
- Dominio de las competencias aplicables.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de prácticas, técnicas y destrezas de administración de oficina.

- Habilidad organizativa.
- Dominio de Word, Excel y tecnología relacionada con la administración de sistemas de oficina.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

**APROBADO POR:**



Terestella González Denton  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

18 de diciembre de 2006  
Fecha

## Perfil de Clase

### Ayudante Especial

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la atención, evaluación, coordinación y seguimiento de actividades y encomiendas asignadas por el/la Director/a Ejecutivo/a, Subdirector/a, Director/a Ejecutivo/a Auxiliar de Área o Asesor Legal.
- Atiende asuntos variados de complejidad y de naturaleza confidencial que le sean encomendados; coordina actividades y realiza trabajo administrativo y especializado relacionado con el campo de competencia del empleado.
- Participa en proyectos especiales y realiza estudios relacionados con los asuntos encomendados para presentar las recomendaciones correspondientes.
- Da seguimiento a los asuntos relacionados con las actividades administrativas y de coordinación que le sean delegadas y asegura la implantación y cumplimiento con controles operacionales, normas, procedimientos, políticas y reglamentación aplicable.
- Establece relaciones y una comunicación efectiva con representantes y funcionarios de organismos reguladores, estatales, federales, dependencias de la rama ejecutiva, legislativa, municipios y otras organizaciones internas y externas que impactan directa o indirectamente las operaciones y servicio de la Autoridad. Representa al/a Director/a en las actividades oficiales, según le sea delegado.
- Mantiene informado al/la Director/a Ejecutivo/a y asesora al equipo ejecutivo en asuntos relacionados con su área de competencia que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad.
- Actúa como oficial de enlace entre los diferentes componentes de la Compañía y los equipos de promoción y desarrollo de negocios y empresarios para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos y resultados esperados; provee orientación a funcionarios internos y externos en los asuntos que le sean asignados.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares corporativos.
- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos; imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de

actividades y programas operacionales, de servicios y de promoción y mercadeo de la Compañía.

- Investiga, estudia y analiza situaciones específicas de trascendencia para la Compañía, según le sean delegadas, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, con empresarios y representantes del sector del turismo y representa al/a la Director/a Ejecutivo/a o Director/a designado en reuniones y actividades que le sean delegadas.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con la misión, visión y valores de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión y fomenta su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del mercado del turismo y necesidades del servicio.
- Ejecuta programas de trabajos bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas, objetivos y resultados esperados de las actividades que le son delegadas.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad, compromiso y eficiencia a las exigencias y situaciones del servicio; demuestra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de proyectos y programas en respuesta a las demandas del ambiente dinámico del mercado turístico.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.
- Proyecta credibilidad y profesionalismo en su conocimiento pericial y participa en asociaciones profesionales, foros y organizaciones pertinentes a su campo profesional.

### Metodología y Enfoque en los Resultados

- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y desarrollos del pensamiento en su campo de competencia.
- Desarrolla estrategias en forma integrada y utiliza la tecnología de avanzada en los procesos de investigación y búsqueda de información para fundamentar sus hallazgos y recomendaciones a utilizarse en la toma de decisiones del/de la Director/a Ejecutivo/a y Directores de Área.
- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de la Compañía.
- Actúa proactivamente, con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos de la Compañía.
- Toma decisiones al nivel de responsabilidad delegado de acuerdo con las políticas establecidas; asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### Comunicación

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades y encomiendas delegadas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, funcionarios, empresarios y representantes de la industria turística.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para validar sus fundamentos e ideas ante los Directores y los empresarios y representantes de la industria turística.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades e investigaciones asignadas, mediante el uso de sistemas y aplicaciones tecnológicas.

- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point.

### Trabajo en Equipo

- Inspira confianza y actitud cooperadora con el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Oficina del/la Director/a Ejecutivo/a de la Compañía.
- Reacciona ágilmente a las necesidades de servicio y actúa proactivamente para proveer el servicio requerido con eficacia, diligencia, agilidad y un nivel óptimo de calidad.
- Ejerce iniciativa comprometido en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y aporta con su ejecución al trabajo en equipo y al logro de los objetivos.
- Participa conjuntamente con el grupo ejecutivo y los equipos de promoción y mercadeo en las gestiones pertinentes dirigidas a proyectar a Puerto Rico como destino turístico tanto en el exterior como localmente.

### Educación y Experiencia

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
- Tres (3) años en el área de competencia requerida.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

### APROBADO POR:



Terestella González Denton  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

18 de diciembre de 2006  
Fecha

## Perfil de Clase

### Ayudante Especial del/ de la Director/a Ejecutivo/a

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la atención, evaluación, supervisión, coordinación y seguimiento de proyectos, encomiendas y actividades que le sean delegados por el/la Director Ejecutivo/a.
- Asesora a la Directora/a Ejecutivo/a en áreas especializadas o altamente técnicas que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad.
- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos; imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de actividades, y programas operacionales y de servicios de la Compañía.
- Actúa como oficial de enlace, entre los diferentes componentes de la Compañía y con empresarios y representantes de la industria turística para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos y resultados esperados; provee orientación a funcionarios internos y externos en los asuntos que le sean delegados.
- Investiga, estudia y analiza situaciones específicas de trascendencia para la Compañía, según le sean delegadas, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de calidad de la Compañía.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley y otros documentos con el propósito de emitir recomendaciones al/ a la Director/a Ejecutivo/a para el desarrollo de planes de trabajo.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, con representantes del sector público y privado; empresarios y representantes de la industria turística y representa al/a la Director/a Ejecutivo/a en reuniones, foros y actividades que le sean delegadas.

## Competencias

### Visión Corporativa

- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con la misión, visión y valores de la Compañía.
- Conoce la misión, cultura y valores de la Compañía y fomenta su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del mercado turístico y necesidades del servicio.
- Participa en el desarrollo de programas de trabajos planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas, objetivos y resultados esperados de las actividades que le son delegadas.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad, compromiso de servicio y eficiencia a las exigencias y situaciones del servicio.
- Modela los comportamientos que proyectan su compromiso con el trabajo en equipo.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados de la Oficina del/de la Director/a Ejecutivo/a.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Reacciona, a las exigencias del servicio y situaciones nuevas que se presenten y encomiendas del/de la Director/a Ejecutivo/a con agilidad, creatividad, flexibilidad, eficiencia y confiabilidad y las refiere a la atención de las áreas.
- Implanta y optimiza la utilización de tecnología de avanzada para desarrollar su trabajo y emitir recomendaciones fundamentadas.
- Identifica oportunidades para la implantación de proyectos y programas en respuesta a las demandas del ambiente dinámico del mercado turístico.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la Compañía.

- Proyecta credibilidad y profesionalismo en su conocimiento pericial y participa en asociaciones profesionales, foros y organizaciones pertinentes a su campo profesional.

### Metodología y Enfoque de los Resultados

- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y desarrollos del pensamiento en su campo de competencia.
- Participa en el desarrollo de estrategias en forma integrada y aplica la tecnología de avanzada en los procesos de investigación y búsqueda de información para fundamentar sus hallazgos y recomendaciones a utilizarse en la toma de decisiones de/la Directora/a Ejecutivo/a.
- Participa en la implantación de métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de la Compañía.
- Actúa con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos de la Compañía.
- Emite recomendaciones al nivel de responsabilidad delegado de acuerdo con las políticas establecidas; asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados y métricas establecidas.

### Comunicación

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades y encomiendas delegadas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, funcionarios, empresarios, inversionistas, gerentes de hoteles y representantes de la industria turística.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para validar sus recomendaciones, fundamentos e ideas ante los Directores y los empresarios y representantes de la industria turística.

## Ayudante Especial del/de la Director/a Ejecutivo/a

---

- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades e investigaciones asignadas, mediante el uso de sistemas y aplicaciones tecnológicas.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point.

### Trabajo en Equipo

- Demuestra actitud cooperadora con el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Oficina del/la Director/a Ejecutivo/a de la Compañía.
- Reacciona ágilmente a las necesidades de servicio y actúa proactivamente para proveer el servicio requerido con eficacia, diligencia, agilidad y un nivel óptimo de calidad.
- Ejerce iniciativa comprometido en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y aporta con su ejecución al trabajo en equipo y al logro de los objetivos.
- Participa conjuntamente con el grupo ejecutivo y los equipos de promoción y mercadeo en las gestiones pertinentes dirigidas a proyectar a PR como destino turístico internacional como localmente.
- Colabora en el seguimiento de planes de trabajo de la Oficina del/ de la Directora/a Ejecutivo/a y colabora con las demás dependencias de la Compañía en el desarrollo de estrategias para el logro de las actividades de gestión de proyectos turísticos.

### Educación y Experiencia

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
- Tres (3) años en el área de competencia requerida.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de técnicas y destrezas comprobadas en la confección de presentaciones profesionales.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

APROBADO POR:



---

Terestella González Denton  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de P. R.

18 de diciembre de 2006

Fecha

## Perfil de Clase

### Coordinador(a) de Desarrollo de Regiones

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la evaluación, supervisión y coordinación de las actividades de desarrollo regional adscritas a la Oficina de Promoción y Mercadeo de la Región Norte, Este y Central. Es responsable de participar en la formulación de la política pública de la Compañía a nivel regional para asegurar la implantación de programas y proyectos dirigidos a promover y vender una imagen positiva de Puerto Rico en los mercados turísticos.
- Representa al/la Director/a Auxiliar de Desarrollo del Mercadeo a nivel regional para asegurar la divulgación e implantación de los programas de la Compañía y que las actividades se lleven a cabo conforme a la visión, misión y planes estratégicos. Recomienda e implanta política pública respecto a las áreas bajo su responsabilidad.
- Es responsable de consolidar los esfuerzos de las agencias gubernamentales y la empresa privada para facilitar la promoción de las inversiones para el desarrollo de de instalaciones en las regiones o zonas turísticas y proyectos de desarrollo hotelero y privado en la Región asignada. Realiza inspecciones y evalúa los servicios de las instalaciones turísticas adscritas a su Región y asegura la coordinación efectiva de los adiestramientos y capacitación del personal para mejorar la calidad de los servicios.
- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional, y desempeña un rol principal en el diseño e implantación del plan estratégico para la promoción y venta de los servicios y ventajas de Puerto Rico como mercado turístico a nivel regional.
- Evalúa los resultados de los programas a nivel Regional de conformidad con el plan estratégico dirigido al desarrollo del turismo como sector de la economía del país.
- Identifica oportunidades para el mejoramiento continuo y para proyectar la competitividad de Puerto Rico para la inversión de empresarios, atraer visitantes y turistas y el desarrollo de eventos y actividades de promoción, en la Región.
- Asesora al/a el Director/a Auxiliar de Desarrollo del Mercadeo y a su equipo de trabajo en áreas o servicios especializados o altamente técnicas dentro de su área de responsabilidad, que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad.

- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos a nivel regional; imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de actividades y programas operacionales, de servicios y relacionados con las actividades de la Compañía.
- Actúa como oficial de enlace con los diferentes componentes de la Compañía para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos y resultados esperados a nivel regional.
- Investiga, estudia y analiza situaciones específicas de trascendencia para la Compañía, dentro de la Región, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas administrativas u operacionales de su Región.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley y otros documentos pertinentes a las actividades que se desarrollan a nivel regional con el propósito de emitir recomendaciones para la toma de decisiones.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, funcionarios del gobierno y con empresarios y representantes del mercado turístico.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas de la Región y de la Compañía.
- Dirige el desarrollo de planes estratégicos en múltiples sectores del mercado turístico a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de gestión y desarrollo de programas servicios y productos turísticos a nivel regional y de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión correspondiente a la Región y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias en el mercado turístico y las necesidades de servicio de la Compañía.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las actividades bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos de la Región y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.

- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia conforme a las nuevas exigencias del mercado, operacionales y situaciones del servicio.

#### **Promotor del Cambio Organizacional**

- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de proyectos de gestión y desarrollo de proyectos de facilidades turísticas a nivel regional.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública relacionada a la promoción y mercadeo de la industria del turismo de Puerto Rico.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

#### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones de la Región de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo y gestiones asignadas.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico.
- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y

análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de la Región y de la Compañía.

- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades de promoción y mercadeo y operaciones turísticas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados, empresarios y funcionarios del gobierno.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Proyecta la nueva visión de desarrollo económico de Puerto Rico en el mercado turístico a nivel regional, ante oficiales de gobierno y ejecutivos de empresas.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender y presentar sus argumentos e ideas ante los ejecutivos y empresarios y representantes de la industria turística.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades de la Región.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word y Power Point.

### **Liderazgo**

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y enfoque de desarrollo estratégico del turismo y promoción y mercadeo de una imagen positiva de Puerto Rico y estimula a los empleados para el logro de los objetivos y resultados esperados.

- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía en los procesos de promoción y mercadeo de Puerto Rico como mercado turístico y de inversión en proyectos y facilidades hoteleras.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos en la Región dirigidos a promover la creación de facilidades turísticas y el desarrollo de programas para llevar a cabo eventos y actividades localmente y en el exterior.
- Se integra en la dinámica de los equipos de trabajo con el propósito de intercambiar ideas y apoyar al grupo en la búsqueda de alternativas dirigidas al desarrollo de programas de promoción y mercadeo.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
- Cinco (5) años en actividades de promoción y mercadeo.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de los principios efectivos de mercadeo.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

#### **APROBADO POR:**

  
\_\_\_\_\_  
Ingrid I. Rivera Rocafort  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

5 de mayo de 2014  
Fecha

## Perfil de Clase

### Contralor/a

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la planificación, coordinación y dirección de las actividades, operaciones y el personal asignado a las actividades de contraloría que comprenden la contabilidad general referente a los procesos de análisis, revisión, verificación, validación y procesamiento de información y transacciones de preintervención, cuentas a pagar y Mayor General, a los fines de asegurar la exactitud, corrección y confiabilidad de los datos y el logro de las metas y objetivos fiscales y financieros de la Compañía.
- Dirige las actividades administrativas, técnicas y operacionales de Contraloría de la Compañía, a fin de proveer a la alta gerencia informes y estados financieros confiables para la toma de decisiones, desarrollo de planes estratégicos y el logro efectivo de las metas y objetivos financieros; participa en la formulación e implantación de la política pública respecto al Área de Finanzas.
- Integra su conocimiento pericial en contabilidad a los fines de proveer un marco de referencia válido para la toma de decisiones financieras en la Compañía donde se desempeña como asesor principal del/de la Director/a Ejecutivo/a Auxiliar de Finanzas de en asuntos técnicos, profesionales y administrativos relacionados con las actividades de Contraloría de la Compañía.
- Evalúa y aprueba documentos contables relacionados con las cuentas a pagar, cuentas a cobrar, nómina, entradas de jornal, presupuesto, administración de activos e incentivos a ser procesados para verificar que las acciones, estén completos y correctos y que cumplan con los estándares de calidad requeridos; verifica procesos y los informes generados por los sistemas de contabilidad para asegurar corrección y exactitud.
- Analiza las proyecciones y las variaciones de las cuentas de la Compañía con el propósito de establecer control de costos de operaciones.
- Desempeña un rol relevante en el logro de las expectativas e implantación de los planes de trabajo del Área de Administración y Finanzas en el plan estratégico de la Compañía.
- Asegura que el equipo de trabajo asignado a las actividades de contabilidad esté orientado sobre las metas y objetivos, legalidad y expectativas de servicio y esté comprometido con resultados de calidad y confiables.

- Colabora con el Director Ejecutivo Auxiliar de Administración y Finanzas en la planificación, diseño e implantación de estrategias para el establecimiento y mantenimiento de los contactos, captación, diversificación y custodia de los fondos y valores de la Compañía.
- Es responsable del control de documentos e informes financieros cuya confidencialidad está regulada por ley o por política interna de la Compañía.
- Ofrece asesoría técnica y apoyo a las unidades funcionales de la Compañía y a los recursos respecto a los procedimientos de contabilidad y al cumplimiento de normas, prácticas y principios de contabilidad pública.
- Asegura que el equipo de trabajo asignado a las actividades de contabilidad esté orientado sobre las metas y objetivos, legalidad y expectativas de servicio y esté comprometido con resultados de calidad y confiables.
- Desarrolla conjuntamente con el/la Director/a Ejecutivo/a Auxiliar de Administración y Finanzas el plan de trabajo y evalúa continuamente los resultados mediante rastreo, monitoria y control de indicadores cuantitativos y cualitativos para garantizar la calidad de los procesos de contabilidad; prepara informes periódicos relacionados a dichas actividades.
- Prepara, desarrolla, asigna y evalúa la ejecución de los planes de trabajo sobre el personal designado y determina su elegibilidad para la concesión de beneficios o recomendación de acciones disciplinarias por acciones en detrimento del cumplimiento de los deberes y obligaciones, según la reglamentación establecida y las leyes aplicables.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a las metas y objetivos del Área de Finanzas y la misión, valores y las expectativas de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del Área de Finanzas y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del mercado turístico y las necesidades del servicio.
- Comunica, con asertividad y poder de convencimiento, sobre los asuntos de naturaleza fiscal de la Compañía, y la integración de los procesos fiscales.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificado, ágil, integrado y efectivo, fundamentado en las metas y objetivos de Finanzas.

- Integra los esfuerzos del equipo de trabajo hacia el logro de metas y objetivos y asegura que los servicios respondan a la cultura de trabajo en equipo, calidad de servicio, comunicación abierta y honesta, sentido de urgencia y logro de resultados.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados
- Detecta y resuelve con prontitud y eficacia situaciones que puedan afectar las relaciones, eficiencia y calidad de los servicios a suplidores y a clientes internos y externos, dentro del marco de normas, reglamentos y procedimientos aplicables.
- Impulsa el cambio organizacional mediante la adaptación, diseño y administración de los programas y servicios bajo su responsabilidad, de manera que los mismos propicien la transición hacia la nueva cultura y el logro de la estrategia de la Compañía.
- Participa e implanta el plan de trabajo de su área y evalúa continuamente los resultados mediante rastreo, monitoria y control de indicadores cuantitativos y cualitativos para garantizar la calidad de los servicios bajo su ámbito de responsabilidad.

#### **Promotor del Cambio Organizacional**

- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de proyectos de gestión financiera en respuesta a los planes estratégicos, las demandas y necesidades del servicio.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar e implantar cambios que propicien e impulsen el desarrollo de las metas y objetivos de la Compañía.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Contribuye en la búsqueda de alternativas e impacto de las mismas en el éxito de la gestión y de la optimización de los recursos financieros de la Compañía.

- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### Metodología y Enfoque en los Resultados

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos operacionales de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos recursos humanos financieros tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico del campo de la contabilidad y las finanzas.
- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de la Compañía.
- Actúa de forma proactiva y con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos de las actividades contables y de la Compañía.
- Identifica fuentes de información y colabora con otras unidades del Área de Finanzas en la creación y desarrollo de base de datos financieros.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con su nivel de responsabilidad y las políticas establecidas; asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia y logra los resultados esperados.

### Comunicación

- Proyecta dominio de conocimiento de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades asignadas.
- Inicia el contacto y establece la relación efectiva en su intervención con los empleados subordinados, funcionarios y público general.
- Domina la comunicación en inglés y español y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.

- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete, de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Identifica toda información necesaria y pertinente para defender sus fundamentos e ideas ante los empleados, funcionarios y ejecutivos.
- Prepara presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos complementarios de las responsabilidades asignadas.
- Domina las herramientas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos y sistemas mecanizados de finanzas y contabilidad.

### Liderazgo

- Ejerce liderato fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien el mejoramiento y eficiencia de las actividades de finanzas y contabilidad.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### Educación y Experiencia

- Bachillerato en Contabilidad colegio o universidad acreditada.
- Cuatro (4) años de experiencia de trabajo profesional en contabilidad, uno (1) de los cuales incluya supervisión de personal en el área de contabilidad.
- Poseer Licencia de Contador Público Autorizado expedida por la Junta Examinadora de Contabilidad de Puerto Rico.
- Dominio de principios, técnicas, reglamentos y leyes aplicables a las actividades de finanzas y contabilidad de gobierno.

Contralor/a

---

- Dominio verbal y escrito del Inglés y Español.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones de contabilidad y finanzas tales como: Oracle y SAP.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

**APROBADO POR:**



Terestella González Denton  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

18 de diciembre de 2006  
Fecha

## Perfil de Clase

### Secretario/a (Transportación Turística)

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la dirección, evaluación, supervisión y coordinación de las actividades administrativas y operacionales relacionadas con los servicios de la Secretaría, adscrita al Área de Transportación Turística y Agencias de Viajes, conforme la ley, normas y procedimientos que regulan los servicios de transportación turística y agencias de viajes y mayoristas de excursiones.
- Dirige e integra los esfuerzos de la Secretaría, a los demás componentes del Área de Transportación Turística y Agencias de Viaje para la prestación de servicios de calidad de los procesos relacionados con la radicación y registro de solicitudes, de autorizaciones, renovaciones, traspasos, sustituciones, cambios de tabillas, modificaciones de permisos, entre otros. Además, recibe y juramenta querrelas presentadas por las personas, ciudadanos o concesionarios de transportación turística y agencias de viajes y mayoristas de viajes y excursiones.
- Es responsable de custodiar el sello oficial y archivos de expedientes de la Secretaría, los calendarios de señalamientos de vistas, expedir citaciones bajo apercibimiento de desacato para la comparecencia de testigos a vistas y mantener un sistema mecanizado de registro de expedientes y de los Originales de las Resoluciones emitidas, que facilite y asegure la exactitud y calidad del contenido de los expedientes de los casos radicados.
- Supervisa la producción, calidad y eficiencia de los servicios de la Secretaría para garantizar que se realicen de acuerdo con los controles, procedimientos y reglamentos establecidos para asegurar los resultados esperados; evalúa resoluciones, informes, documentos, estadísticas y otra información relacionada con los procesos de la Secretaría y asegura la precisión y óptima calidad del contenido; autoriza dichos informes y documentos o aprueba los mismos, según le sea delegado.
- Establece en consulta con el/la Director/a Ejecutivo/a Auxiliar del Área controles internos, procedimientos y el plan de trabajo de la Secretaría.
- Asegura que las actividades de la Secretaría se lleven a cabo conforme a la visión, misión y planes estratégicos de la Compañía; provee información para llevar a cabo los procesos de decisiones de política pública sobre los procedimientos administrativos de la Secretaría y contribuye con información y análisis estadísticos, sobre alternativas para proveer servicios de calidad, ágiles y efectivos.

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional, y desempeña un rol principal en el diseño e implantación del plan estratégico de la Compañía.
- Asesora al/a la Directora/a Ejecutivo/a Auxiliar de Transportación Turística y a su equipo de trabajo en áreas o servicios especializados dentro de su área de responsabilidad, y que por su naturaleza, conllevan un alto grado de confidencialidad; investiga, estudia y analiza situaciones específicas de trascendencia para la Compañía, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las actividades administrativas y operacionales de la Secretaría.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley y otros documentos relacionados con el Área de Transportación Turística y Agencias de Viaje con el propósito de emitir recomendaciones para la toma de decisiones.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, funcionarios del gobierno y con concesionarios, ciudadanos y representantes del mercado turístico.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Proyecta su compromiso con el plan estratégico corporativo en todos sus contactos e intervenciones e implanta los cambios requeridos en su área de responsabilidad que faciliten la transición y alineación de los servicios con el plan estratégico y la nueva cultura corporativa.
- Establece indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a las metas y objetivos programáticos y operacionales de la Secretaría.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del Área de Transportación Turística y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del mercado turístico y las necesidades de servicio.
- Participa en el desarrollo e implantación de planes estratégicos a los fines de propiciar e impulsar la innovación en los programas dirigidos a eficientizar los servicios de la Secretaría.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las actividades administrativas y operacionales bajo su responsabilidad.

- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos de la Secretaría y del Área y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Actúa con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio y logra confiabilidad e innovación para los programas asignados.

### **Promotor del Cambio Organizacional**

- Identifica oportunidades para el desarrollo e implantación de actividades dirigidas a mejorar el servicio en respuesta a las demandas del ambiente dinámico y competitivo del mercado turístico.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales que puedan afectar los servicios para recomendar cambios en los reglamentos y procedimientos que propicien e impulsen el desarrollo de las metas y objetivos de la Secretaría.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de calidad, enfocados en una organización más dinámica, flexible, eficiente y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía, principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos de trabajo y actividades de la Secretaría.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad y calidad en los procesos y gestiones operacionales de la Secretaría.
- Identifica áreas de mejoramiento en la calidad de las operaciones y servicios e implanta medidas correctivas para corregir tendencias negativas.

- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas de administración y servicios del mercado turístico.
- Participa en el desarrollo de estrategias para la integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de la Secretaría y de Transportación Turística de la Compañía.
- Actúa proactivamente y con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

#### Comunicación

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades de la Secretaría.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados, funcionarios del gobierno, proveedores de servicios de transportación turística, público en general.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender y presentar sus argumentos e ideas ante los ejecutivos y empresarios y representantes de la industria del turismo, proveedores de servicio de transportación turística y agencias de viaje.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes, emite certificaciones y desarrolla documentos relacionados con las actividades de la Secretaría.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos y sistemas mecanizados aplicables a los procesos de la Secretaría.

### Liderazgo

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos y resultados esperados.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien el desarrollo de actividades y proyectos dirigidos al mercado turístico.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

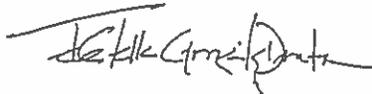
### Educación y Experiencia

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
- Cuatro (4) años en actividades administrativas y ejecutivas, dos (2) de los cuales incluya supervisión de personal.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones de Gerencia de Proyectos.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

APROBADO POR:



Terestella González Denton  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

18 de diciembre de 2006  
Fecha

## Perfil de Clase

### Secretario/a (Transportación Turística)

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la dirección, evaluación, supervisión y coordinación de las actividades administrativas y operacionales relacionadas con los servicios de la Secretaría, adscrita al Área de Transportación Turística y Agencias de Viajes, conforme la ley, normas y procedimientos que regulan los servicios de transportación turística y agencias de viajes y mayoristas de excursiones.
- Dirige e integra los esfuerzos de la Secretaría, a los demás componentes del Área de Transportación Turística y Agencias de Viaje para la prestación de servicios de calidad de los procesos relacionados con la radicación y registro de solicitudes, de autorizaciones, renovaciones, traspasos, sustituciones, cambios de tablillas, modificaciones de permisos, entre otros. Además, recibe y juramenta querrelas presentadas por las personas, ciudadanos o concesionarios de transportación turística y agencias de viajes y mayoristas de viajes y excursiones.
- Es responsable de custodiar el sello oficial y archivos de expedientes de la Secretaría, los calendarios de señalamientos de vistas, expedir citaciones bajo apercibimiento de desacato para la comparecencia de testigos a vistas y mantener un sistema mecanizado de registro de expedientes y de los Originales de las Resoluciones emitidas, que facilite y asegure la exactitud y calidad del contenido de los expedientes de los casos radicados.
- Supervisa la producción, calidad y eficiencia de los servicios de la Secretaría para garantizar que se realicen de acuerdo con los controles, procedimientos y reglamentos establecidos para asegurar los resultados esperados; evalúa resoluciones, informes, documentos, estadísticas y otra información relacionada con los procesos de la Secretaría y asegura la precisión y óptima calidad del contenido; autoriza dichos informes y documentos o aprueba los mismos, según le sea delegado.
- Establece en consulta con el/la Director/a Ejecutivo/a Auxiliar del Área controles internos, procedimientos y el plan de trabajo de la Secretaría.
- Asegura que las actividades de la Secretaría se lleven a cabo conforme a la visión, misión y planes estratégicos de la Compañía; provee información para llevar a cabo los procesos de decisiones de política pública sobre los procedimientos administrativos de la Secretaría y contribuye con información y análisis estadísticos, sobre alternativas para proveer servicios de calidad, ágiles y efectivos.

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional, y desempeña un rol principal en el diseño e implantación del plan estratégico de la Compañía.
- Asesora al/a la Directora/a Ejecutivo/a Auxiliar de Transportación Turística y a su equipo de trabajo en áreas o servicios especializados dentro de su área de responsabilidad, y que por su naturaleza, conllevan un alto grado de confidencialidad; investiga, estudia y analiza situaciones específicas de trascendencia para la Compañía, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las actividades administrativas y operacionales de la Secretaría.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley y otros documentos relacionados con el Área de Transportación Turística y Agencias de Viaje con el propósito de emitir recomendaciones para la toma de decisiones.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, funcionarios del gobierno y con concesionarios, ciudadanos y representantes del mercado turístico.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Proyecta su compromiso con el plan estratégico corporativo en todos sus contactos e intervenciones e implanta los cambios requeridos en su área de responsabilidad que faciliten la transición y alineación de los servicios con el plan estratégico y la nueva cultura corporativa.
- Establece indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a las metas y objetivos programáticos y operacionales de la Secretaría.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del Área de Transportación Turística y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del mercado turístico y las necesidades de servicio.
- Participa en el desarrollo e implantación de planes estratégicos a los fines de propiciar e impulsar la innovación en los programas dirigidos a hacer más eficientes los servicios de la Secretaría.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las actividades administrativas y operacionales bajo su responsabilidad.

- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos de la Secretaría y del Área y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Actúa con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio y logra confiabilidad e innovación para los programas asignados.

#### **Promotor del Cambio Organizacional**

- Identifica oportunidades para el desarrollo e implantación de actividades dirigidas a mejorar el servicio en respuesta a las demandas del ambiente dinámico y competitivo del mercado turístico.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales que puedan afectar los servicios para recomendar cambios en los reglamentos y procedimientos que propicien e impulsen el desarrollo de las metas y objetivos de la Secretaría.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de calidad, enfocados en una organización más dinámica, flexible, eficiente y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía, principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

#### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos de trabajo y actividades de la Secretaría.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad y calidad en los procesos y gestiones operacionales de la Secretaría.
- Identifica áreas de mejoramiento en la calidad de las operaciones y servicios e implanta medidas correctivas para corregir tendencias negativas.

- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas de administración y servicios del mercado turístico.
- Participa en el desarrollo de estrategias para la integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de la Secretaría y de Transportación Turística de la Compañía.
- Actúa proactivamente y con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades de la Secretaría.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados, funcionarios del gobierno, proveedores de servicios de transportación turística, público en general.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender y presentar sus argumentos e ideas ante los ejecutivos y empresarios y representantes de la industria del turismo, proveedores de servicio de transportación turística y agencias de viaje.
- Prepara y exhibe presentaciones, redacta informes, emite certificaciones y desarrolla documentos relacionados con las actividades de la Secretaría.

- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos y sistemas mecanizados aplicables a los procesos de la Secretaría.

### **Liderazgo**

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos y resultados esperados.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien el desarrollo de actividades y proyectos dirigidos al mercado turístico.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
- Cinco (5) años en actividades administrativas y ejecutivas, dos (2) de los mismos en funciones de supervisión.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones de Gerencia de Proyectos.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

### **APROBADO POR:**



Terestella González Denton  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

18 de diciembre de 2006

Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Operaciones

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por participación en la evaluación y supervisión de las actividades relacionadas con los procesos operacionales del Área de Juegos de Azar. Es responsable de asegurar la implantación efectiva y el monitoreo de los programas de recaudaciones y operaciones de los juegos de azar.
- Participa en la planificación y supervisión e implantación de la política pública de la Compañía con respecto a las operaciones de recaudación por conceptos de los juegos de azar, para asegurar cumplimiento con la Ley de Juegos de Azar que administra la Compañía de Turismo.
- Integra los esfuerzos de los componentes del Área de Juegos de Azar para la prestación de servicios de calidad y eficientes en los procesos de las operaciones de las empresas y casinos de juegos de azar en Puerto Rico.
- Desarrolla planes de acción para asegurar que las actividades delegadas se lleven cabo conforme a la misión y objetivos y cumplimiento de métricas; recomienda e implanta política pública respecto a dicha Área.
- Monitorea los resultados de las actividades de las operaciones y actividades administrativas del Área de Juegos de Azar para verificar cumplimiento, calidad, logros y eficiencia.
- Evalúa los resultados de los programas de Juegos de Azar de conformidad con el plan estratégico de desarrollo económico para Puerto Rico.
- Asesora al/ a la Directora/a de Juegos de Azar y al/a la Directora/a Ejecutivo/a de la Compañía y a su equipo de trabajo en asuntos relacionadas con las actividades operacionales del Área de Juegos de Azar; o sobre servicios especializados o altamente técnicos dentro de su área de responsabilidad, que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad.
- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos; tecnologías y sistemas de información e imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de actividades y programas operacionales, de servicios relacionados con las actividades del Área de Juegos de Azar de la Compañía.

- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas administrativas y operacionales de Juegos de Azar.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, funcionarios del gobierno y con empresarios, representantes de la industria turística y de los gerentes de hoteles.
- Requiere disponibilidad para viajar dentro y fuera de Puerto Rico.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Participa en el establecimiento de las estrategias, metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas del Área de Juegos de Azar de la Compañía.
- Participa en el desarrollo de planes estratégicos a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de gestión y desarrollo de programas pertinentes al Área de Juegos de Azar de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del área de Juegos de Azar y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias en el mercado turístico y las necesidades de servicio de la Compañía.
- Ejecuta programas de trabajo planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las actividades asignadas.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos del Área y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia conforme a las nuevas exigencias del mercado, operacionales y situaciones del servicio.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de programas dirigidos a proveer servicios de calidad, efectivos y en cumplimiento con los procesos de las actividades operacionales de los juegos de azar.

- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos y grupos heterogéneos.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública relacionada a las actividades de Juegos de Azar.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de su área enfocados en una organización dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la Compañía.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Participa en el diseño, desarrollo e implantación de controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión, calidad y cumplimiento con los procesos y operaciones del Área de acuerdo con las leyes, reglamentos y los procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles de efectividad en los procesos de trabajo y gestiones del área.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico y tecnología aplicables a las operaciones de juegos azar.
- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de su Área y de la Compañía.
- Actúa con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos del Área de Juegos de Azar y de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### Comunicación

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades del Área de Juegos de Azar.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el Director del Área, grupo ejecutivo, empleados, funcionarios del gobierno, empresarios y gerentes de casinos/hoteles.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Proyecta la nueva visión de desarrollo económico de Puerto Rico en el mercado turístico a nivel internacional, ante oficiales de gobierno y gerentes de casinos/hoteles.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes, emite certificaciones y desarrolla documentos relacionados con las actividades delegadas del Área.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y aplicaciones utilizadas en los Juegos de Azar.

### Liderazgo

- Modela una conducta de excelencia gerencial, credibilidad y ética profesional.
- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional de la Compañía y estimula a su equipo de trabajo para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos de facilidades turísticas dirigidos.
- Interviene como agente de cambio y promueve la confianza y la cooperación.

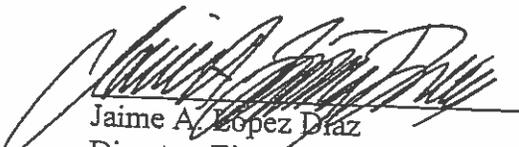
### Educación y Experiencia

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
- Cuatro (4) años en actividades administrativas y ejecutivas, tres (3) de ellos en supervisión de personal en operaciones de juegos de azar.
- Conocimiento amplio sobre las leyes, reglamentación, normas y procedimientos que rigen los juegos de azar en Puerto Rico.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones y programas de Juegos de Azar.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

APROBADO POR:

  
Jaime A. López Díaz

Director Ejecutivo

Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/Octubre/2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Fiscalización

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la evaluación, supervisión y coordinación de las actividades del Área de Juegos de Azar para asegurar la implantación de programas dirigidos a la reglamentación, investigación, otorgamiento de licencias y fiscalización de los juegos de azar.
- Dirige, planifica, coordina y supervisa e implanta la política pública de la Compañía con respecto al otorgamiento de licencias para operar los casinos y licencias a empleados de salas de juegos azar, y la fiscalización, para asegurar cumplimiento con la Ley de Juegos de Azar que administra la Compañía de Turismo.
- Dirige e integra los esfuerzos de los componentes del Área de Juegos de Azar para la prestación de servicios de calidad y eficientes en los procesos de investigación, fiscalización y monitoreo de las operaciones de las empresas y casinos de juegos de azar en Puerto Rico.
- Asegura que las actividades del Área se lleven a cabo conforme a la visión, misión y planes estratégicos de la Compañía y recomienda e implanta política pública respecto a dicha Área.
- Evalúa los resultados de los programas de Juegos de Azar de conformidad con el plan estratégico de desarrollo económico para Puerto Rico.
- Asesora al/a la Directora/a de Juegos de Azar y a su equipo de trabajo en áreas o servicios especializados o altamente técnicas dentro de su área de responsabilidad, que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad.
- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos; imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de actividades y programas de servicios relacionados con las actividades de fiscalización del Área de Juegos de Azar de la Compañía.
- Actúa como oficial de enlace entre los diferentes componentes de la Compañía y los equipos asignados a Juegos de Azar para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos y resultados esperados.



- Investiga, estudia y analiza situaciones específicas de trascendencia para la Compañía, dentro de su área de responsabilidad, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas administrativas relacionadas a la fiscalización de Juegos de Azar.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley y otros documentos relacionados con el Área de Juegos de Azar con el propósito de emitir recomendaciones para la toma de decisiones.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas del Área de Juegos de Azar de la Compañía.
- Dirige el desarrollo de planes estratégicos a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de gestión y desarrollo de programas pertinentes al Área de Juegos de Azar de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del área bajo su responsabilidad y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias en el mercado turístico y las necesidades de servicio de la Compañía.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las actividades asignadas.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos del Área y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia conforme a las nuevas exigencias del mercado, operacionales y situaciones del servicio.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de programas dirigidos a proveer servicios de calidad y efectivos referente a los procesos de investigación, fiscalización y monitoreo de las actividades operacionales de los juegos de azar y del Área.

- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública de la Compañía en particular la relacionada a las actividades de Juegos de Azar.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de su área enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

#### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos de fiscalización del Área de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo y gestiones de su área.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y tecnología aplicables a las actividades de fiscalización.
- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de su Área y de la Compañía.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos del Área de Juegos de Azar y de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### Comunicación

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades del Área de Juegos de Azar.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados, funcionarios del gobierno, empresarios y dueños de casinos.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Proyecta la nueva visión de desarrollo económico de Puerto Rico en el mercado turístico a nivel internacional, ante oficiales de gobierno y dueños de casinos.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes, emite certificaciones y desarrolla documentos relacionados con las actividades del Área.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos.

### Liderazgo

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional de la Compañía y enfoque de desarrollo estratégico del turismo y venta y mercadeo de una imagen positiva de Puerto Rico y estimula a los empleados para el logro de los objetivos y resultados esperados.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía en los procesos de Juegos de Azar.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos dirigidos a maximizar la utilización de los recursos del área bajo su responsabilidad.

- Se integra en la dinámica de los equipos de trabajo con el propósito de intercambiar ideas y apoyar al grupo en la búsqueda de alternativas dirigidas al desarrollo de programas de promoción y mercadeo.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

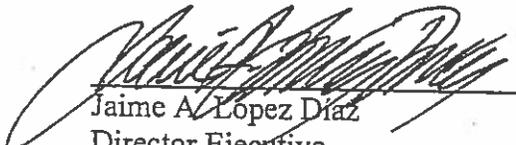
### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
- Cuatro (4) años en actividades administrativas y ejecutivas, tres (3) de ellos en supervisión de personal y uno (1) en actividades de fiscalización de juegos de azar.
- Conocimiento amplio sobre las leyes, reglamentación, normas y procedimientos que rigen los juegos de azar en Puerto Rico.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

### **APROBADO POR:**

  
Jaime A. López Díaz  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/Octubre/2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director /a Auxiliar de Administración

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la dirección, evaluación, supervisión y coordinación de las actividades del Área de Administración de la Compañía y asegura que las actividades bajo su responsabilidad se lleven a cabo conforme a la visión, misión y planes estratégicos de la Compañía. Recomienda e implanta política pública respecto a las áreas bajo su responsabilidad.
- Asesora al/a la Director/a de Recursos Humanos y Administración y al/a la Director/a Ejecutivo/a y funcionarios de la Compañía en asuntos de naturaleza administrativa y en actividades de apoyo tales como: servicios generales (correo, control de documentos, mantenimiento y conservación de la planta física) compras y suministros de la Compañía de Turismo. Dirige las operaciones y servicios generales garantizando el uso correcto de los procedimientos y reglamentos aplicables de la Compañía.
- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional, y desempeña un rol principal en el diseño e implantación de los planes de trabajo dirigido a la prestación de servicios de calidad y asegurar la continuidad de los servicios operacionales de la Compañía.
- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos; imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de actividades y programas operacionales, de servicios y relacionados con las actividades de Administración de la Compañía.
- Investiga, estudia y analiza situaciones específicas de trascendencia para la Compañía, dentro de su área de responsabilidad, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas administrativas u operacionales de asignadas.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley y otros documentos relacionados con el Área de Administración con el propósito de emitir recomendaciones para la toma de decisiones.

- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, funcionarios del gobierno y con empresarios y representantes del mercado turístico.
- Ofrece asesoría técnica y apoyo a las unidades funcionales respecto al cumplimiento de leyes, reglamentos y procedimientos.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas del Área de Administración y de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del Área de Administración y fomenta su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias y necesidades del servicio.
- Ejecuta programas de trabajos bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las áreas administrativas y operacionales bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos del Área de Administración y la misión, visión y valores de la Compañía.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia conforme a las nuevas exigencias del mercado, operacionales y situaciones del servicio.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades para la implantación de programas dirigidos a facilitar la gestión y desarrollo de proyectos en respuesta a las demandas del ambiente dinámico del mercado turístico.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública para el desarrollo de las metas y objetivos de la Compañía.

- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operacionales del Área de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico dentro de su área de competencia y en el campo del mercado turístico.
- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de la Compañía.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.
- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de proyectos de gestión y desarrollo de negocio en respuesta a las demandas del ambiente dinámico del mercado turismo.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.

- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública para el desarrollo de las metas y objetivos de la Compañía.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades del Área de Administración.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados, suplidores y funcionarios del gobierno.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades del Área.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point , Gerencia de Proyectos y programas mecanizados del área.

### **Liderazgo**

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y enfoque de desarrollo estratégico del turismo y venta y mercadeo de una imagen positiva de Puerto Rico y estimula a los empleados para el logro de los objetivos y resultados esperados.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía en los procesos de Administración.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.

## Director/a Auxiliar de Administración

---

- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos dirigidos a facilitar la gestión de negocios de la Compañía.
- Se integra en la dinámica de los equipos de trabajo con el propósito de intercambiar ideas y apoyar al grupo en la búsqueda de alternativas dirigidas al desarrollo de programas de administración.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

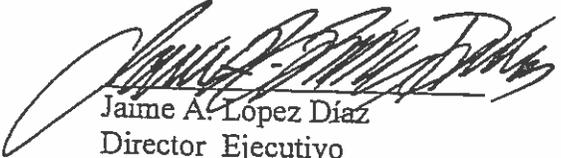
### Educación y Experiencia

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
- Cinco (5) años de experiencia progresiva en actividades administrativas y ejecutivas.
- Dominio de los principios y prácticas de administración.
- Dominio verbal y escrito del Inglés y Español.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y programas de Gerencia de Proyecto.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase en le Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

APROBADO POR:

  
Jaime A. López Díaz  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/oct/06/2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### **Director/a Auxiliar de Calidad Turística y Asuntos Educativos**

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la planificación, coordinación, supervisión y dirección de las actividades de Calidad Turística y Asuntos Educativos dirigidas a garantizar el desarrollo de los planes estratégicos para mejorar la calidad de los servicios y de infraestructura de las instalaciones turísticas.
- Garantiza que los servicios de adiestramiento al personal de las instalaciones turísticas, inspecciones y monitoreos de las mismas, cumplan con los requisitos, normas y especificaciones de calidad para las hospederías de Puerto Rico.
- Diseña, planifica, coordina e implanta los planes de trabajo con los itinerarios para todo el personal de gestión de calidad para las hospederías; realiza visitas a las facilidades turísticas para asesorarles e identificar oportunidades de adiestramientos o talleres para garantizar la prestación de servicio dentro de los estándares de calidad; establece programas de medición de los diferentes sectores y define estándares que regulan el sector turístico.
- Evalúa la efectividad de los adiestramientos de acuerdo a los resultados de los servicios ofrecidos en las distintas facilidades hoteleras; estudia documentos sobre cada una de las instalaciones turísticas para asegurar el cumplimiento de los enfoques de visión, metas y objetivos de la Compañía.
- Actúa como enlace entre los diferentes componentes y equipos de Calidad Turística y Asuntos Educativos de la Compañía para orientar y facilitar los trámites de endosos o permisos para la construcción de facilidades turísticas conforme a las metas y resultados esperados.
- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales; imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de actividades y de calidad turística de la Compañía.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las actividades bajo su responsabilidad.

- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley, transacciones y otros documentos con el propósito de decidir o emitir recomendaciones para la toma de decisiones.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas del Programa de Calidad Turística y Asuntos Educativos de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del sector turístico y las necesidades del servicio.
- Participa en el desarrollo e implantación de planes estratégicos en múltiples sectores del mercado turístico a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de gestión y desarrollo de proyectos de facilidades turísticas y el mejoramiento de los servicios que prestan las hospederías.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos del programa de Calidad Turística y Asuntos Educativos bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos de Calidad Turística y Asuntos Educativos y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados
- Actúa con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones de servicio del mercado turístico y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades de desarrollo para la implantación de proyectos de mejoramiento de los servicios de las hospederías dentro de las demandas del ambiente dinámico y competitivo del mercado del turismo.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales dentro de su área de responsabilidad para recomendar cambios que propicien e impulsen la política

pública para el desarrollo de las metas y objetivos del Programa de Calidad Turística y Asuntos Educativos y de la Compañía.

- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información y acciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo y gestiones del Programa Calidad Turística y Asuntos Educativos.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico.
- Desarrolla estrategias para la integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos del Programa de Calidad Turística y Asuntos Educativos y de la Compañía.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos del Programa de Calidad Turística y Asuntos Educativos y de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades del Programa de Calidad Turística y Asuntos Educativos.

- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, empresarios y representantes de las hospederías e instalaciones turísticas.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender sus fundamentos e ideas ante empresarios, empleados, ejecutivos y representantes de la industria.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con los programas de adiestramientos de calidad que se ofrecen a las hospederías.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y aquellas relacionadas al área.

### **Liderazgo**

- Modela una conducta de excelencia gerencial y credibilidad profesional consistente con la imagen de Puerto Rico como la mejor opción para optimizar el posicionamiento competitivo en el mercado turístico.
- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a su equipo de trabajo para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos dirigidos a mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las hospederías y facilidades turísticas.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada, preferiblemente con concentración en Turismo o Administración de Hoteles.
- Cuatro (4) años en el área de competencia requerida, que incluya dos (2) años de supervisión de personal.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word y Power Point.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias del puesto asignado a esta Clase.

### **APROBADO POR:**



Ingrid I. Rivera Rocafort  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

5 de mayo de 2014  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Recursos Humanos

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la supervisión y coordinación de los programas de desarrollo organizacional y recursos humanos para asegurar que respondan a la cultura de servicio, estructura organizacional y expectativas de resultados para cumplir con la visión, misión y objetivos de la Compañía. Recomienda e implanta política pública respecto a las áreas bajo su responsabilidad.
- Es responsable del desarrollo e implantación de las áreas especializadas y operacionales del Área para asegurar que estén alineados a una cultura de trabajo en equipo, compromiso y calidad de servicio, sentido de urgencia y de logro de resultados.
- Supervisa e integra los esfuerzos de la Oficina de Recursos Humanos a las necesidades operacionales y de servicio de la Compañía.
- Ejerce liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y desempeña un rol principal en el diseño e implantación del plan estratégico de desarrollo organizacional y de recursos humanos que facilite el cumplimiento de la misión y responsabilidades de la Compañía.
- Establece una comunicación continua y directa con todos los componentes de la Compañía; identifica y establece en consenso con éstos los objetivos, actividades, y planificación estratégica de los recursos humanos para asegurar que las mismas estén alineadas con las metas, objetivos y programas medulares de la Compañía.
- Asesora al/la Director/a de Recursos Humanos y Administración, al Director/a Ejecutivo/a y a su equipo de trabajo en áreas o servicios especializados o altamente técnicas de Recursos Humanos que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas administrativas y operacionales de la Compañía.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, transacciones y otros documentos con el propósito de decidir o emitir recomendaciones para la toma de decisiones.

- Establece contactos y relaciones internas con el personal directivo y de supervisión y con la plantilla en general y ofrece asesoría técnica y apoyo respecto a los procedimientos, normas y políticas pertinentes. Identifica situaciones que pueden generar riesgo para la Compañía y actúa proactivamente para prevenir y solucionar situaciones, ofrecer alternativas y recomendaciones.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas de la Oficina de Recursos Humanos y de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión de las áreas medulares de la Compañía y fomenta su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias de recursos humanos, del mercado turístico y necesidades del servicio.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificado, ágil, integrado y efectivo, fundamentado en las metas y objetivos de su área de responsabilidad.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad, sentido de urgencia y eficiencia que respondan a las nuevas exigencias del mercado, operacionales y situaciones del servicio de la Compañía.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de proyectos del Área de Recursos Humanos que propicien las gestiones de promoción y divulgación de las actividades y programas de la Compañía en respuesta a las demandas del ambiente dinámico del mercado del turismo.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales dentro de su área de responsabilidad para recomendar cambios que propicien el cumplimiento de la misión y el desarrollo de las metas y objetivos de la Compañía.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca

servicios enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.

- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones de la Oficina de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Desarrolla e implanta programas de compensación y de incentivos adaptados a las características particulares de los grupos ocupacionales que componen la plantilla, a los fines de estimular el compromiso individual con las metas y objetivos de sus respectivas unidades y a nivel corporativo.
- Desarrolla e implanta un programa continuo de análisis, medición cualitativa y cuantitativa de los programas de recursos humanos y de los resultados de los mismos, a los fines de rastrear y evaluar tendencias, prioridades, determinar estrategias y cursos de acción.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico del campo de administración de recursos humanos.
- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de la Compañía.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos de la Oficina y de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

## Comunicación

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades asignadas y en los programas de la Compañía.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados, funcionarios y público general.
- Domina la comunicación en inglés y español y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete pertinentes a su campo de competencia, de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender y presentar sus fundamentos e ideas ante los empleados, ejecutivos y líderes de la industria turística.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionadas con las actividades y responsabilidades asignadas.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos.

## Liderazgo

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y dirige los esfuerzos de los empleados y ejecutivos de la Compañía para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado y directores en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de la Compañía dirigidas a la promoción y divulgación de las ventajas y atractivos del país y de los servicios al turista.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

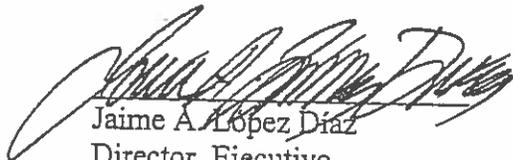
### Educación y Experiencia

- Maestría en Administración de Empresas con concentración en Recursos Humanos de un colegio o universidad acreditada.
- Cuatro (4) de experiencia progresiva en labores administrativas y ejecutivas o en la administración de programas diversos en Recursos Humanos que incluya dos (2) años de supervisión de personal en el campo de recursos humanos.
- Dominio de principios, técnicas, reglamentos y leyes aplicables al área de recursos humanos.
- Dominio verbal y escrito del Inglés y Español.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y Gerencia de Proyectos.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

APROBADO POR:

  
Jaime A. López Díaz  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/09/2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Eventos Especiales

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la dirección, planificación, coordinación, evaluación, supervisión de los eventos especiales, encomendados y delegados por el/la Director/a de Promoción y Mercadeo
- Asesora al Director/a de Promoción y Mercadeo y a su equipo de trabajo en asuntos especializados o altamente confidenciales sobre las actividades y estrategias para la promoción, divulgación y difusión de los programas, servicios y política pública de la Compañía de Turismo.
- Asegura que las actividades de eventos especiales de la Compañía se desarrollen conforme a los planes estratégicos, objetivos y la política pública de la Compañía.
- Es responsable de proyectar a Puerto Rico como destino turístico y comunicar noticias, tanto a nivel local, como en los mercados del exterior, relacionadas con la industria, tales como: nuevos hoteles, rutas aéreas, atracciones y eventos especiales.
- Organiza presenta y coordina los eventos especiales de la Compañía para mantener a la ciudadanía informada de las actividades, acciones y logros de la misma.
- Establece y mantiene relaciones efectivas y alianzas estratégicas con recursos externos de diversos medios de comunicación, universidades, asociaciones profesionales y representantes de organismos públicos y privados a los fines de concertar estrategias que propicien e impulsen los proyectos de eventos especiales de la Compañía.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria y eventos especiales para promover y divulgar la misión de Turismo ante la industria hotelera, paradores, empleados, ejecutivos y líderes de la industria turística, y la ciudadanía en general.
- Analiza en conjunto al Comité de Auspicios, utilizando los reglamentos vigentes, las propuestas dirigidas a eventos culturales, deportivos, gastronómicos, de grupos y convenciones, entre otros que redunden en beneficio económico directo para Puerto Rico.



## Director/a Auxiliar de Eventos Especiales

---

- Es responsable de identificar los eventos promocionales, culturales, musicales, artesanales o congresos para la proyección de Puerto Rico como destino turístico aprobados, según contemplados en el Plan Estratégico.
- Brinda apoyo al equipo de ventas de la Compañía en la proyección a través de los diferentes medios de comunicación de las actividades promocionales, como seminarios y “road shows”, además de presentar a Puerto Rico como destino turístico ante los diferentes medios de comunicación; maximiza la cobertura de los eventos que se llevan a cabo en Puerto Rico con el auspicio de la Compañía.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Planifica, dirige, coordina y ejecuta un programa de comunicaciones integrado, alineado y fundamentado en la misión y estrategia corporativa de la Compañía.
- Demuestra compromiso con la visión de la Compañía en su gestión de comunicador de las actividades y asuntos de eventos especiales.
- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas de la Compañía y la Oficina de Promoción y Mercadeo.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión de Turismo y fomenta su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias en el campo de las comunicaciones y relaciones públicas.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Desarrolla y ejecuta programas de comunicaciones que impactan la percepción del público en general respecto a la nueva visión de la Compañía, sus metas y progreso hacia la consecución del plan estratégico delineado.
- Reacciona, a las exigencias de los diversos proyectos y a circunstancias imprevistas, con agilidad, creatividad, flexibilidad, eficiencia y confiabilidad en el ámbito de su rol.
- Proyecta credibilidad y profesionalismo en su conocimiento pericial y participa, según delegado, en diversos foros y medios de comunicación en representación del/de la Director/a de Promoción y Mercadeo.
- Actualiza continuamente sus conocimientos del campo profesional para alcanzar niveles superiores de desempeño, logra especialidad, y nuevos enfoques en su área de competencia.

### **Metodología y Enfoque de Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, escritos, comunicados de prensa con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad y que responda a las expectativas de la Oficina.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, tecnología, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en las actividades delegadas.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico de la industria turística.
- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de la Compañía.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la proyección de la Compañía y en la consecución de las metas y objetivos.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos; aplica buen juicio, conocimiento y experiencia y logra los resultados esperados.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades asignadas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, funcionarios, representantes de los medios de comunicación y empresarios.
- Domina la comunicación en inglés y español y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades y responsabilidades.

## Director/a Auxiliar de Eventos Especiales

---

- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y recursos tecnológicos y otras aplicaciones.

### Liderazgo

- Ejerce liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de promoción, divulgación y difusión de los programas de la Compañía de Turismo.
- Desarrolla planes en conjunto con el grupo ejecutivo y otros recursos profesionales en su campo, tanto internos como externos.

### Educación y Experiencia

- Bachillerato en Administración de Empresas con concentración en turismo o mercadeo de un colegio o universidad acreditada.
- Cuatro (4) años de experiencia progresiva en trabajos relacionados con el área de promoción y mercadeo, dos (2) de los cuales incluya supervisión de personal en el campo de las promoción y mercadeo.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de técnicas y destrezas comprobadas en la confección y administración de presentaciones profesionales.
- Dominio de Word, Power Point y tecnología relacionada con el campo de las comunicaciones y relaciones públicas.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

### APROBADO POR:

  
Jaime A. López Díaz  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/ octubre / 2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Contabilidad

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la dirección, coordinación, organización, supervisión y evaluación de las actividades fiscales en el área de contabilidad para garantizar el uso correcto de los procedimientos y reglamentos aplicables de la Compañía.
- Asesora al/a el/la Contralor y funcionarios de la Compañía en asuntos de naturaleza de contabilidad.
- Participa en el desarrollo e implantación de las políticas y procedimientos de contabilidad fiscal; mediante la verificación e intervención de las operaciones realizadas por el personal para asegurar cumplimiento de las normas y procedimientos, así como de aquellas políticas y procedimientos requeridos por ley.
- Evalúa y aprueba documentos relacionados con las operaciones de contabilidad asignadas para verificar que estén completos y correctos y que cumplan con los estándares de calidad requeridos; verifica procesos y transacciones realizadas por las unidades de contabilidad y los informes generados por los sistemas de contabilidad para asegurar corrección y exactitud.
- Ofrece asesoría técnica y apoyo a las unidades funcionales de la Compañía y a los recursos respecto a los procedimientos de contabilidad y al cumplimiento de normas, prácticas y principios de contabilidad.
- Desempeña un rol relevante en el logro de las expectativas e implantación de los planes de trabajo de la Oficina de Asuntos Fiscales en el plan estratégico de la Compañía.
- Asegura que el equipo de trabajo asignado a las actividades de contabilidad esté orientado sobre las metas y objetivos, legalidad y expectativas de servicio y esté comprometido con resultados de calidad y confiables.

#### Competencias

##### Visión de Negocio

- Participa en el establecimiento de indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a las metas y objetivos de la Oficina de Asuntos Fiscales y la misión, valores y las expectativas de la Compañía.

- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión de la Oficina de Asuntos Fiscales y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del campo de la contabilidad y las necesidades del servicio de la Compañía.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos de la Oficina de Asuntos Fiscales y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.
- Integra los esfuerzos del equipo de trabajo hacia el logro de metas y objetivos y asegura que los servicios respondan a la cultura de trabajo en equipo, calidad de servicio, comunicación abierta y honesta, sentido de urgencia y logro de resultados.

#### **Promotor del Cambio Organizacional**

- Identifica oportunidades para el desarrollo e implantación de actividades dirigidas a mejorar y agilizar los procesos de contabilidad de la Compañía.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Implanta programas de mecanización de los procesos y de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de la Compañía y de las actividades asignadas.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios en los reglamentos y procedimientos que propicien e impulsen el desarrollo de las metas y objetivos relacionados a las actividades de contabilidad.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de calidad y enfocados en una organización más dinámica, flexible, eficiente y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Participa e implanta el plan de trabajo de su área y evalúa continuamente los resultados mediante rastreo, monitoria y control de indicadores cuantitativos y cualitativos para garantizar la calidad de los servicios bajo su ámbito de responsabilidad.

- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía, principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

#### Metodología y Enfoque en los Resultados

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos operacionales de contabilidad de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros, tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico del campo de la contabilidad.
- Actúa de forma proactiva con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso al logro de resultados de calidad y en la consecución de metas y objetivos.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con su nivel de responsabilidad y las políticas establecidas; asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia y logra los resultados esperados.
- Participa en el desarrollo de estrategias para la integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de las actividades de la Oficina de Asuntos Fiscales y del área de contabilidad.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados de su área de responsabilidad.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones de la industria turística y logra confiabilidad e innovación para la Compañía.

#### Comunicación

- Recomienda e implanta metodología de verificación y validación de datos e información con el propósito de confirmar la calidad y cumplimiento con los criterios y estándares del área de contabilidad.

## Director/a Auxiliar de Contabilidad

---

- Proyecta dominio de conocimiento sobre los procesos medulares que inciden en las responsabilidades contables y fiscales delegadas.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender sus fundamentos e ideas ante empleados, ejecutivos y con otro personal con el cual establece contacto en el desarrollo del trabajo.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades de contabilidad.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y otras aplicaciones propias del campo de la contabilidad.

### Liderazgo

- Ejerce liderato fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien la eficiencia de las actividades de contabilidad.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### Educación y Experiencia

- Bachillerato en Administración de Empresas de un colegio o universidad acreditada.
- Dos (2) años de experiencia de trabajo profesional en contabilidad o finanzas y dos (2) años en supervisión de personal.

Director/a Auxiliar de Contabilidad

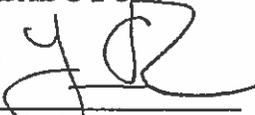
---

- Dominio de principios, técnicas, reglamentos y leyes aplicables a la contabilidad gubernamental.
- Dominio verbal y escrito del Inglés y Español.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones de contabilidad, tales como: ORACLE, SAP, entre otros.

**Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

APROBADO POR:



Lcdo. Luis G. Rivera Marín  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

7 / V / 2012  
/ Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Presupuesto

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la planificación, dirección, coordinación, organización, evaluación de las actividades de presupuesto para garantizar la exactitud, corrección y confiabilidad de los datos relacionados con los gastos presupuestarios de conformidad con las metas y objetivos fiscales y presupuestarios de la Compañía de Turismo.
- Asesora al / a la Director(a) de Asuntos Fiscales y funcionarios de la Compañía en asuntos de naturaleza presupuestaria.
- Participa en la administración, el desarrollo e implantación de las políticas y procedimientos de presupuesto; mediante la verificación e intervención de las operaciones realizadas por el personal de presupuesto para asegurar cumplimiento de las normas y procedimientos presupuestarios, así como de aquellas políticas y procedimientos requeridos por ley.
- Evalúa y aprueba documentos relacionados con las operaciones presupuestarias asignadas para verificar que estén completos y correctos y que cumplan con los estándares de calidad requeridos; verifica procesos y transacciones realizadas por las unidades de presupuesto y los informes generados por los sistemas de presupuesto para asegurar corrección y exactitud.
- Ofrece asesoría técnica y apoyo a las unidades funcionales de la Compañía y a los recursos respecto a los procedimientos presupuestarios y al cumplimiento de normas, prácticas y principios de presupuesto.
- Desempeña un rol relevante en el logro de las expectativas e implantación de los planes de trabajo de la Oficina de Asuntos Fiscales en el plan estratégico de la Compañía.
- Asegura que el equipo de trabajo asignado a las actividades de presupuesto esté orientado sobre las metas y objetivos, legalidad y expectativas de servicio y esté comprometido con resultados de calidad y confiables.
- Establecer contactos y relaciones oficiales con el personal directivo, representantes del sector público, de la Oficina de Gerencia y Presupuesto con relación a las actividades de administración de presupuesto.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Participa en el establecimiento de indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a las metas y objetivos de la Oficina de Asuntos Fiscales y la misión, valores y las expectativas de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión de la Oficina de Asuntos Fiscales y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del campo financiero y las necesidades del servicio de la Compañía.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos de la Oficina de Asuntos Fiscales y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.
- Integra los esfuerzos del equipo de trabajo hacia el logro de metas y objetivos y asegura que los servicios respondan a la cultura de trabajo en equipo, calidad de servicio, comunicación abierta y honesta, sentido de urgencia y logro de resultados.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades para el desarrollo e implantación de actividades dirigidas a mejorar y agilizar los procesos de presupuesto en respuesta a las demandas de servicios de la Compañía.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Implanta programas de mecanización de los procesos y de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de la Compañía y de las actividades asignadas.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios en los reglamentos y procedimientos que propicien e impulsen el desarrollo de las metas y objetivos relacionados a las actividades de presupuesto.

## Director/a Auxiliar de Presupuesto

---

- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de calidad y enfocados en una organización más dinámica, flexible, eficiente y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Participa e implanta el plan de trabajo de su área y evalúa continuamente los resultados mediante rastreo, monitoria y control de indicadores cuantitativos y cualitativos para garantizar la calidad de los servicios bajo su ámbito de responsabilidad.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía, principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### Metodología y Enfoque en los Resultados

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos operacionales de presupuesto de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros, tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico del campo de presupuesto.
- Actúa de forma proactiva con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso al logro de resultados de calidad y en la consecución de metas y objetivos.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con su nivel de responsabilidad y las políticas establecidas; asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia y logra los resultados esperados.
- Participa en el desarrollo de estrategias para la integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de las actividades de su área.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados de su área de responsabilidad.

### Comunicación

- Recomienda e implanta metodología de verificación y validación de datos e información con el propósito de confirmar la calidad y cumplimiento con los criterios y estándares del área de presupuesto.
- Proyecta dominio de conocimiento sobre los procesos medulares que inciden en las responsabilidades presupuestarias delegadas.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender sus fundamentos e ideas ante empleados, ejecutivos y con otro personal con el cual establece contacto en el desarrollo del trabajo.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades de presupuesto.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y otras aplicaciones propias del campo de presupuesto.

### Liderazgo

- Ejerce liderato fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien la eficiencia de las actividades de presupuesto de la Compañía.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato en Administración de Empresas de un colegio o universidad acreditada.
- Tres (3) años de experiencia en actividades de administración y control de presupuesto, que incluya supervisión de personal.
- Dominio de los principios y prácticas de administración de presupuesto.
- Dominio verbal y escrito del Inglés y Español.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones de relacionadas al desarrollo y control de presupuesto.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

**APROBADO POR:**

  
\_\_\_\_\_  
Lcdo. Luis G. Rivera Marín  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

7/1/2012  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Incentivos Fiscales

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la atención, evaluación, supervisión, coordinación y dirección de las actividades y operaciones correspondientes a los programas de Incentivos Fiscales. Es responsable de la evaluación y aprobación, conforme a la reglamentación y la legislación aplicable, de propuestas de empresarios de la industria del turismo que interesan acogerse a los beneficios de incentivos fiscales o exención de la Compañía de Turismo.
- Asesora al/a la Director/a Ejecutivo/a y a la alta gerencia de la Compañía en aspectos especializados y altamente técnicos relacionados con las propuestas de inversión y los incentivos fiscales para el desarrollo hotelero y de proyectos para facilidades turísticas.
- Asesora en materia de financiamiento y el otorgamiento de incentivos fiscales para el desarrollo de proyectos de especial interés para el Gobierno.
- Prepara los análisis de costo/beneficio de proyectos de inversión para facilidades turísticas que solicitan exención contributiva, incentivos especiales y otras ayudas económicas así como la recopilación de estadísticas y mantenimiento de una base de datos computadorizada sobre las características de la industria del turismo y proyectos promovidos y que reducen o cierran operaciones.
- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos; imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de actividades y programas operacionales, de servicios y gestión de la Compañía.
- Actúa como oficial de enlace entre los diferentes componentes de la Compañía para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos y resultados esperados; provee orientación a empresarios internos y externos respecto al programa de incentivos.
- Investiga, estudia y analiza situaciones específicas sobre incentivos fiscales, de trascendencia para la Compañía, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las actividades bajo su responsabilidad.

- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley, transacciones y otros documentos con el propósito de decidir o emitir recomendaciones para la toma de decisiones.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas del Programa de Incentivos Fiscales de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del mercado turístico.
- Participa en el desarrollo e implantación de planes estratégicos en múltiples sectores del mercado turístico a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las fuentes de financiamiento e incentivos fiscales.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos del programa bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos de Incentivos Fiscales y la misión, visión y valores de la Compañía.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados
- Actúa con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones de servicio del mercado turístico y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades de desarrollo para la implantación de programas de financiamiento e incentivos fiscales dentro de las demandas del ambiente dinámico y competitivo del mercado turístico.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales dentro de su área de responsabilidad para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública para el desarrollo de las metas y objetivos del Programa de Incentivos Fiscales y de la Compañía.

- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información y acciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Participa en el establecimiento de indicadores para la medición del progreso y éxito del desarrollo de proyectos turísticos y rastrea los resultados cuantitativos y cualitativos y de los factores que inciden en esta actividad con el propósito de medir, evaluar e identificar nuevos enfoques.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo y gestiones del Programa de Incentivos Fiscales.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente a las fuentes de financiamiento para el mercado turístico.
- Desarrolla estrategias para la integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos del Programa de Incentivos Fiscales y de la Compañía.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos del Programa bajo su responsabilidad y de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades del Programa de Incentivos Fiscales.

## Director/a Auxiliar de Incentivos Fiscales

---

- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, empresarios, desarrolladores y representantes de las agencias del Gobierno.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender sus fundamentos e ideas ante empresarios, empleados y ejecutivos de la industria.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con los programas de adiestramientos de calidad que se ofrecen a las hospederías.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos.

### Liderazgo

- Modela una conducta de excelencia gerencial y credibilidad profesional consistente con la imagen de Puerto Rico como la mejor opción para optimizar el posicionamiento competitivo en el mercado turístico.
- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional de la Compañía y estimula a su equipo de trabajo para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### Educación y Experiencia

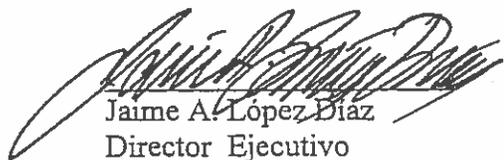
- Maestría en Administración de Empresas con concentración en Economía o Finanzas de un colegio o universidad acreditada.
- Cuatro (4) años en el área de competencia requerida.

- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y programas de Gerencia de Proyecto.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias del puesto asignado a esta Clase.

### APROBADO POR:



Jaime A. López Díaz  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/06/2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Desarrollo de Mercadeo

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la coordinación, supervisión y seguimiento de proyectos y actividades bajo los programas de Mercadeo adscritos al Área de Promoción y Mercadeo de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- Es responsable de supervisar las actividades de mercadeo de Puerto Rico como destino idóneo y de ventaja competitiva turística para fomentar e incrementar el flujo de visitantes a la Isla e inversiones en el desarrollo de instalaciones y servicios turísticos.
- Diseña y desarrolla la logística y promoción de los diferentes eventos especiales y culturales (convenciones y congresos) que viabilizan la exposición de Puerto Rico como mercado turístico, a través de los diferentes medios: agencias de viajes, material promocional, que sirven a la industria turística en coordinación con la Compañía.
- Coordina la exposición interactiva o promocional de material impreso en el exterior para mercadear a Puerto Rico como destino idóneo y de ventaja competitiva turística para fomentar e incrementar el flujo de visitantes a la Isla.
- Desarrolla, recomienda y adopta estrategias operacionales y actividades encaminadas a fomentar la eficiencia, calidad y efectividad de las actividades y de los servicios de su área de responsabilidad: Mercadeo.
- Prepara informes periódicos de carácter cuantitativo y cualitativo dirigidos a evaluar los resultados del programa y proyectos asignados para identificar nuevas estrategias, definir la eficiencia y efectividad del mismo y determinar cursos de acción y decisión.
- Integra su conocimiento pericial a la dinámica del equipo de trabajo del Área de Promoción y Mercadeo a los fines de proveer un marco de referencia válido para la implantación de estrategias de mercadeo que aportan en la gestión de posicionar a Puerto Rico como lugar idóneo para el desarrollo de nuevos centros turísticos, inversiones y destacar su ventaja competitiva.
- Provee comunicación al equipo de trabajo de Promoción y Mercadeo sobre las proyecciones y logros de las estrategias de mercadeo implantadas en diferentes ámbitos de exposición, interno y externo internacionalmente, en beneficio de la gestión promocional.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a las metas y objetivos del Área de Promoción y Mercadeo y del Programa asignado: Mercadeo.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del Área de Promoción y Mercadeo y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del mercado turístico y las necesidades de servicio.
- Participa en el desarrollo e implantación de planes estratégicos en múltiples sectores del mercado turístico a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de promoción y ventas.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las actividades administrativas y operacionales bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos del Área de Promoción y Mercadeo y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Actúa con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades para la implantación de proyectos de promoción y ventas, en respuesta a las demandas del ambiente dinámico y competitivo del mercado del turismo.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública para el desarrollo de las metas y objetivos del Programa de Mercadeo de la Compañía.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca

servicios de calidad y enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.

- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos de trabajo y actividades de promoción y ventas.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad y calidad en los procesos y gestiones del Programa bajo su responsabilidad.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico.
- Participa en el desarrollo de estrategias para la integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos del Programa de Mercadeo adscritos al Área de Promoción y Mercadeo de la Compañía.
- Actúa de forma proactiva con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del mercado turístico y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades delegadas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, empresarios y representantes de las hospederías e instalaciones turísticas.

- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender sus fundamentos e ideas ante empresarios, empleados, ejecutivos y representantes de la industria.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades de promoción y ventas.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word y Power Point.

### **Liderazgo**

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo de trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos dirigidos al mercado turístico.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### **Educación y Experiencia**

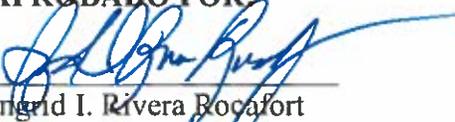
- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada con cursos en mercadeo o turismo.
- Cuatro (4) años en actividades que conlleven supervisión de eventos y actividades promocionales, mercadeo o ventas de productos o servicios, uno (1) de los cuales en supervisión de personal.
- Dominio verbal y escrito del Inglés y Español.

- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones disponibles en el mercado relacionadas con las actividades asignadas.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

**APROBADO POR:**

  
\_\_\_\_\_  
Ingrid I. Rivera Rocafort  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

5 de mayo de 2014  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Planificación y Desarrollo

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la atención, evaluación, supervisión, coordinación de las actividades y operaciones correspondientes a los programas de gestión, planificación y desarrollo de proyectos para la construcción de facilidades turísticas. Es responsable de la evaluación y aprobación, conforme a la reglamentación y la legislación aplicable, de propuestas de empresarios de la industria del turismo que necesitan el endoso de la Compañía de Turismo.
- Asesora al/a la Directora/a de Planificación y Desarrollo, y a la alta gerencia de la Compañía en aspectos especializados y altamente técnicos relacionados con el desarrollo hotelero y de proyectos para facilidades turísticas.
- Evalúa el desarrollo de proyectos de especial interés para el Gobierno con atención a aspectos esenciales tales como su ingeniería, arquitectura, coordinación interagencial para permisos y mercadeo.
- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos; imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de actividades y programas operacionales, de servicios y de promoción y gestión de la Compañía.
- Actúa como oficial de enlace entre los diferentes componentes de la Compañía para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos y resultados esperados; provee orientación a empresarios internos y externos respecto al programa de incentivos.
- Investiga, estudia y analiza situaciones específicas sobre planificación, de trascendencia para la Compañía, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las actividades bajo su responsabilidad.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley, transacciones y otros documentos con el propósito de decidir o emitir recomendaciones para la toma de decisiones.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas del Programa de Planificación y Desarrollo de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión de la Oficina de Planificación y Desarrollo y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del mercado turístico.
- Participa en el desarrollo e implantación de planes estratégicos en múltiples sectores del mercado turístico a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de gestión y desarrollo de proyectos de facilidades turísticas.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos del programa de bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos de Planificación y la misión, visión y valores de la Compañía.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.
- Actúa con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones de servicio del mercado turístico y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales dentro de su área de responsabilidad para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública para el desarrollo de las metas y objetivos del Programa de Planificación y Desarrollo de la Compañía.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.

## Director/a Auxiliar de Planificación y Desarrollo

---

- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### Metodología y Enfoque en los Resultados

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información y acciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Participa en el establecimiento de indicadores para la medición del progreso y éxito del desarrollo de proyectos turísticos y rastrea los resultados cuantitativos y cualitativos y de los factores que inciden en esta actividad con el propósito de medir, evaluar e identificar nuevos enfoques.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo y gestiones del Programa de Planificación y Desarrollo.
- Desarrolla estrategias para la integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos del Programa de Planificación y Desarrollo de la Compañía.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos del Programa bajo su responsabilidad y de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### Comunicación

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades del Programa de Planificación y Desarrollo.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, empresarios, desarrolladores y representantes de las agencias del Gobierno.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.

## Director/a Auxiliar de Planificación y Desarrollo

---

- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender sus fundamentos e ideas ante empresarios, empleados y ejecutivos de la industria.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con los programas de adiestramientos de calidad que se ofrecen a las hospederías.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos.

### Liderazgo

- Modela una conducta de excelencia gerencial y credibilidad profesional consistente con la imagen de Puerto Rico como la mejor opción para optimizar el posicionamiento competitivo en el mercado turístico.
- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional de la Compañía y estimula a su equipo de trabajo para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos de facilidades turísticas dirigidos.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### Educación y Experiencia

- Maestría en Administración de Empresas o Planificación o Grado de Ingeniería de un colegio o universidad acreditada.
- Cuatro (4) años en el área de competencia requerida, que incluya dos (2) años de experiencia en supervisión de personal en los campos de preparación requerida.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point, programas de Gerencia de Proyecto y programas de inversiones.

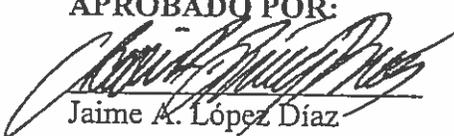
Director/a Auxiliar de Planificación y Desarrollo

---

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias del puesto asignado a esta Clase.

**APROBADO POR:**

  
Jaime A. López Díaz  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/ octubre / 2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director(a) Auxiliar de Acceso Aéreo y Marítimo

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la planificación, evaluación y coordinación de las actividades relacionadas con las actividades del Área de Promoción y Mercadeo, en específico, del Área de acceso aéreo y marítimo. Participa en la implantación de la política pública de la Compañía con respecto a los asuntos de acceso aéreo y marítimo.
  - Colabora en la integración de los esfuerzos de las áreas de Promoción y Mercadeo para asegurar el éxito de las gestiones de promoción y mercadeo para proyectar a Puerto Rico como destino turístico y de lograr inversión en segmentos competitivos del mercado mediante campañas, ventas y proyectos con ofertas.
  - Facilita los esfuerzos de integración de las agencias gubernamentales y la empresa privada, para la promoción de las inversiones y desarrollo de accesos aéreos y marítimos para Puerto Rico.
  - Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional de la Compañía; participa en la formulación de estrategias y el desarrollo de planes de acción para asegurar que las actividades del Área se lleven cabo conforme a la misión y objetivos y cumplimiento de métricas establecidas.
  - Participa en la evaluación de los resultados de los programas de Promoción y Mercadeo de conformidad con el plan estratégico de desarrollo económico para Puerto Rico y emite recomendaciones.
  - Asesora al/ a la Director/a de Promoción y Mercadeo y a su equipo de trabajo en asuntos relacionadas con las actividades administrativas y operacionales del Área de Acceso Aéreo y Marítimo ; o sobre servicios especializados o altamente técnicos dentro de su área de responsabilidad, que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad.
  - Actúa como enlace entre los diferentes componentes de la Compañía y los equipos de calidad turística, empresarios, desarrolladores, inversionistas para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos, métricas y resultados esperados del Área.
  - Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas administrativas, financieras y operacionales de Promoción y Mercadeo y del Área de Acceso Aéreo y Marítimo.
-

## Director(a) Auxiliar de Acceso Aéreo y Marítimo

---

- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley y otros documentos relacionados con el Área de Acceso Aéreo y Marítimo con el propósito de emitir recomendaciones para la toma de decisiones.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, funcionarios del gobierno y representantes de la industria turística para promulgar el crecimiento y fortalecimiento de la actividad turística relacionadas al acceso aéreo y marítimo.
- Requiere disponibilidad para viajar dentro y fuera de Puerto Rico.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Participa en el establecimiento de las estrategias, metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas del Área de Promoción y Mercadeo de la Compañía.
- Participa en el desarrollo de planes estratégicos a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de gestión y desarrollo de programas pertinentes al Área de Promoción y Mercadeo de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del área de Promoción y Mercadeo y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias en el mercado turístico y las necesidades de servicio de la Compañía.
- Ejecuta programas de trabajo planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las actividades asignadas.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos del Área y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia conforme a las nuevas exigencias del mercado, operacionales y situaciones del servicio.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de programas y actividades dirigidas a proveer servicios de calidad referente a las actividades de Acceso Aéreo y Marítimo.

- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública de la Compañía en particular la relacionada a las actividades de Acceso Aéreo y Marítimo.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de su área enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la Compañía.

#### Metodología y Enfoque en los Resultados

- Participa en el diseño, desarrollo e implantación de controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones del Área de acuerdo con las leyes, reglamentos y los procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo y gestiones del área.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico.
- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de su Área y de la Compañía.
- Actúa con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos del Área de Promoción y Mercadeo y de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### Comunicación

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades del Área de Promoción y Mercadeo.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el Director del Área, grupo ejecutivo, empleados, funcionarios del gobierno, empresarios, inversionistas, gerentes de casinos/hoteles.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Proyecta la nueva visión de desarrollo económico de Puerto Rico en el mercado turístico a nivel internacional, ante oficiales de gobierno, inversionistas, desarrolladores y gerentes de hoteles.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes, emite certificaciones y desarrolla documentos relacionados con las actividades delegadas del Área.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y aplicaciones en el área de promoción y mercadeo.

### Liderazgo

- Modela una conducta de excelencia gerencial, de credibilidad y ética profesional.
- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional de la Compañía y estimula a su equipo de trabajo para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos para la promoción y mercadeo del mercado turístico.
- Interviene como agente de cambio y promueve la confianza y la cooperación.

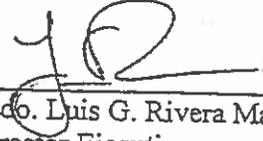
### Educación y Experiencia

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
- Cuatro (4) años en actividades años en actividades de promoción y mercadeo de productos y servicios.
- Dominio de los principios y técnicas efectivas de mercadeo.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones y programas de mercadeo.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

APROBADO POR:

  
\_\_\_\_\_  
Lcdo. Luis G. Rivera Marín  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

5/17/2012  
/Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Transportación Turística

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la dirección, evaluación, supervisión y coordinación de las actividades del Área de Transportación Turística y Agencias de Viajes para asegurar la implantación de programas dirigidos a la reglamentación, investigación, otorgamiento de permisos, licencias, franquicias dedicadas a la prestación de servicios de transportación turística terrestre, ventas de servicios de taxímetros y agencias y mayoristas de viajes y excursiones,
- Responsable de la fiscalización, intervención y sanción de los que violan las leyes y reglamentos aplicables a las personas y organizaciones dedicadas a la transportación turística y agencias de viajes.
- Dirige e integra los esfuerzos de los componentes del Área de Transportación Turística, Mayoristas y Agencias de Viajes para la prestación de servicios de calidad por los funcionarios a cargo de los Procesos Adjudicativos, Secretaría, Asesoramiento Técnico y de la fiscalización y vigilancia para que se cumplan con las leyes y reglamentos vigentes.
- Asegura que las actividades del Área se lleven a cabo conforme a la visión, misión y planes estratégicos de la Compañía; recomienda e implanta política pública respecto a los servicios de transportación turística,
- Participa en los procesos de decisiones de política pública económica, tarifaria, entre otras, y contribuye con información recopilada y análisis estadísticos, económicos y financieros sobre alternativas de servicios de transportación turística y la designación de zonas turísticas.
- Es responsable de la evaluación final de las solicitudes radicadas por operadores y concesionarios de transportación turística terrestre; agencias y mayoristas de viaje para la otorgación o denegación de autorizaciones y permisos; responsabilidad final de aprobar y firmar determinaciones, decisiones y resoluciones en los cuales se adjudiquen una querrela, queja o denuncia administrativa.
- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional, y desempeña un rol principal en el diseño e implantación del plan estratégico de promoción y venta de los servicios y ventajas de Puerto Rico como destino turístico.

## Director/a Auxiliar de Transportación Turística

---

- Evalúa los resultados de los programas de Transportación Turística y Agencias de Viajes de conformidad con el plan estratégico de desarrollo económico para Puerto Rico.
- Identifica oportunidades para el mejoramiento continuo de su área de responsabilidad dirigido a mejorar la calidad de los servicios y proyectar a Puerto Rico como un destino turístico de excelencia.
- Asesora al/a la Directora/a de Servicios y Productos Turísticos y al/ a la Director/a Ejecutivo/a y a su equipo de trabajo en áreas o servicios especializados o altamente técnicas dentro de su área de responsabilidad, que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad.
- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos; imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de actividades y programas operacionales, de servicios y relacionados con las actividades de Transportación Turística, Agencias y Mayoristas de Viajes de la Compañía.
- Actúa como oficial de enlace entre los diferentes componentes de la Compañía y los equipos de calidad turística para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos y resultados esperados.
- Investiga, estudia y analiza situaciones específicas de trascendencia para la Compañía, dentro de su área de responsabilidad, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas administrativas u operacionales de Transportación Turística, Agencias y Mayoristas de Viajes y Excursiones.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley y otros documentos relacionados con el Área de Transportación Turística y Agencias de Viajes con el propósito de emitir recomendaciones para la toma de decisiones.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, funcionarios del gobierno y con empresarios y representantes del mercado turístico.

### **Visión de Negocio**

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas del Área de Transportación Turística y Agencias de Viajes y de la Compañía.

## Director/a Auxiliar de Transportación Turística

---

- Dirige el desarrollo de planes estratégicos en múltiples sectores del mercado turístico a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de gestión y desarrollo de programas de Transportación Turística y Agencias de Viajes de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del área de Transportación Turística y Agencias y Mayoristas de Viajes y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias en el mercado turístico y las necesidades de servicio de la Compañía.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las áreas bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos del Área de Transportación Turística y Agencias y Mayoristas de Viajes con la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia conforme a las nuevas exigencias del mercado, operacionales y situaciones del servicio.

### **Promotor del Cambio Organizacional**

- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de programas dirigidos a proveer servicios de calidad a los visitantes y turistas.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública de la Compañía en particular la relacionada a los servicios de Transportación Turística y Agentes y Mayoristas de Viajes.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de su área enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía, principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones del Área de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo y gestiones de su área.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico.
- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de su Área y de la Compañía.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos del Área de Transportación Turística y Agencias y Mayoristas de Viajes y de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### **Comunicación**

- Proyecta conocimiento de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades de Transportación Turística y Agencias y Mayoristas de Viajes.
- Establece y mantiene contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados, funcionarios del gobierno, empresarios, proveedores de servicios de transportación turística, agentes y mayoristas de viajes y excursiones y público en general.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.

## Director/a Auxiliar de Transportación Turística

---

- Proyecta la nueva visión de desarrollo económico de Puerto Rico en el mercado turístico a nivel internacional, ante oficiales de gobierno, proveedores de servicio de transportación turística y ejecutivos de empresas.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender y presentar sus argumentos e ideas ante los ejecutivos y empresarios y representantes de la industria del turismo, proveedores de servicio de transportación turística y agencias y mayoristas de viajes.
- Prepara y exhibe presentaciones, redacta informes, emite certificaciones y desarrolla documentos relacionados con las actividades del Área.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos.

### Liderazgo

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional de la Compañía, enfoque de desarrollo estratégico del turismo y venta y mercadeo de una imagen positiva de Puerto Rico y estimula a los empleados para el logro de los objetivos y resultados esperados.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía en los procesos de Transportación Turística y Agencias de Viajes.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos dirigidos a maximizar la utilización de los recursos del área bajo su responsabilidad.
- Se integra en la dinámica de los equipos de trabajo con el propósito de intercambiar ideas y apoyar al grupo en la búsqueda de alternativas dirigidas al desarrollo de programas de promoción y mercadeo.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### Educación y Experiencia

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.

Director/a Auxiliar de Transportación Turística

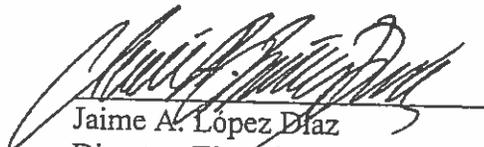
---

- Cuatro (4) años de experiencia en actividades operacionales en la industria del turismo o transportación que incluya la aplicación del leyes y reglamentos, dos (2) de los mismos en función de supervisión.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones de gerencia de proyectos.

**Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

**APROBADO POR:**



Jaime A. López Díaz  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/ octubre/ 2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar Regional

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la dirección, evaluación, supervisión y coordinación de las actividades de servicios y productos turísticos a nivel Regional. Es responsable de participar en la formulación de la política pública de la Compañía a nivel regional para asegurar la implantación de programas y proyectos dirigidos a promover y vender una imagen positiva de Puerto Rico en los mercados turísticos y de fiscalizar los servicios de transportación turística para asegurar cumplimiento con las normas, procedimientos y reglamentos aplicables.
- Representa al/la Director/a de Servicios y Productos Turísticos y al/la Directora/a Ejecutivo/a a nivel regional para asegurar la divulgación e implantación de los programas de la Compañía y que las actividades se lleven a cabo conforme a la visión, misión y planes estratégicos. Recomienda e implanta política pública respecto a las áreas bajo su responsabilidad.
- Es responsable de consolidar los esfuerzos de las agencias gubernamentales y la empresa privada para facilitar la promoción de las inversiones para el desarrollo de instalaciones en las regiones o zonas turísticas y proyectos de desarrollo hotelero y privado en la Región asignada. Realiza inspecciones y evalúa los servicios de las instalaciones turísticas adscritas a su Región y asegura la coordinación efectiva de los adiestramientos y capacitación del personal para mejorar la calidad de los servicios.
- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional, y desempeña un rol principal en el diseño e implantación del plan estratégico para la promoción y venta de los servicios y ventajas de Puerto Rico como mercado turístico a nivel regional.
- Evalúa los resultados de los programas a nivel Regional de conformidad con el plan estratégico dirigido al desarrollo del turismo como sector de la economía del país.
- Identifica oportunidades para el mejoramiento continuo y para proyectar la competitividad de Puerto Rico para la inversión de empresarios, atraer visitantes y turistas y el desarrollo de eventos y actividades de promoción, en la Región.
- Asesora al/la Directora/a de Servicios y Productos Turísticos y a su equipo de trabajo en áreas o servicios especializados o altamente técnicas dentro de su área de responsabilidad, que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad.

- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos a nivel regional; imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de actividades y programas operacionales, de servicios y relacionados con las actividades de la Compañía.
- Actúa como oficial de enlace con los diferentes componentes de la Compañía para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos y resultados esperados a nivel regional.
- Investiga, estudia y analiza situaciones específicas de trascendencia para la Compañía, dentro de la Región, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas administrativas u operacionales de su Región.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley y otros documentos pertinentes a las actividades que se desarrollan a nivel regional con el propósito de emitir recomendaciones para la toma de decisiones.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, funcionarios del gobierno y con empresarios y representantes del mercado turístico.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas de la Región y de la Compañía.
- Dirige el desarrollo de planes estratégicos en múltiples sectores del mercado turístico a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de gestión y desarrollo de programas servicios y productos turísticos a nivel regional y de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión correspondiente a la Región y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias en el mercado turístico y las necesidades de servicio de la Compañía.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las actividades bajo su responsabilidad.

## Director/a Auxiliar Regional

---

- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos de la Región y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia conforme a las nuevas exigencias del mercado, operacionales y situaciones del servicio.

## Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de proyectos de gestión y desarrollo de proyectos de facilidades turísticas a nivel regional.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública relacionada a la promoción y mercadeo de la industria del turismo de Puerto Rico.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

## Metodología y Enfoque en los Resultados

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones de la Región de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo y gestiones asignadas.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico.

- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de la Región y de la Compañía.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades de promoción y mercadeo y operaciones turísticas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados, empresarios y funcionarios del gobierno.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Proyecta la nueva visión de desarrollo económico de Puerto Rico en el mercado turístico a nivel regional, ante oficiales de gobierno y ejecutivos de empresas.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender y presentar sus argumentos e ideas ante los ejecutivos y empresarios y representantes de la industria turística.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades de la Región.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos.

### **Liderazgo**

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y enfoque de desarrollo estratégico del turismo y venta y mercadeo de una imagen positiva de Puerto Rico y estimula a los empleados para el logro de los objetivos y resultados esperados.

- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía en los procesos de promoción y mercadeo de Puerto Rico como mercado turístico y de inversión en proyectos y facilidades hoteleras.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos en la Región dirigidos a promover la creación de facilidades turísticas y el desarrollo de programas para llevar a cabo eventos y actividades localmente y en el exterior.
- Se integra en la dinámica de los equipos de trabajo con el propósito de intercambiar ideas y apoyar al grupo en la búsqueda de alternativas dirigidas al desarrollo de programas de promoción y mercadeo.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

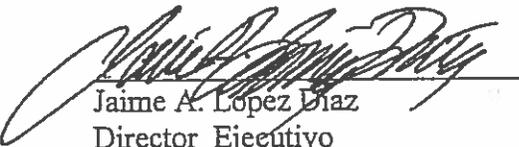
### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
- Cinco (5) años en actividades de promoción y mercadeo de servicios y productos turísticos.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de los principios efectivos de mercadeo.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

**APROBADO POR:**

  
Jaime A. López Díaz

Director Ejecutivo

Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/oct/5.4/2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Operaciones Turísticas

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la dirección, supervisión y seguimiento de las actividades de promoción dirigidas a diversos mercados turísticos (Especializados, Acceso Aéreo, Marítimo y Terrestre) y de otros proyectos de promoción tales como: Puerto Rico Te Recibe y Centros de Información Turística.
- Asesora al/a la Director/a de Servicios y Productos Turísticos en los asuntos relacionados a las Operaciones Turísticas.
- Asegura los programas de promoción de la Compañía de Turismo de Puerto Rico a través de la preparación e implantación de los planes de promoción y mercadeo para promover y fomentar distintos segmentos de mercados para Puerto Rico como mercado turístico.
- Dirige, coordina, supervisa e implanta programas, actividades e iniciativas que contribuyen a desarrollar la industria turística y a presentar a Puerto Rico a través de Programas Educativos, Centros de Información Turística, Programa Puerto Rico Te Recibe y distribución de material promocional.
- Asegura que el equipo de trabajo de operaciones turísticas (Supervisores de Operaciones Turísticas y empleados), esté orientado sobre las metas y objetivos, expectativas de los programas y actividades y esté comprometido con la calidad de servicio al turista. Actúa en conjunto con los Supervisores de Operaciones Turísticas, como facilitador de toda gestión requerida para el cumplimiento de los planes de trabajo.
- Realiza visitas de inspección a las facilidades y áreas donde se celebran actividades, excursiones y campañas de orientación y promoción al turista que visita a Puerto Rico para verificar organización, calidad y logro de resultados.
- Atiende con prontitud asuntos que impacten las actividades bajo su responsabilidad, canaliza los procesos y busca soluciones rápidas y efectivas que propicien los resultados esperados.

- Recomienda, participa en el desarrollo de proyectos y programas desarrollando estrategias operacionales y actividades encaminadas a fomentar la eficiencia, calidad y efectividad de las actividades asignadas.
- Desarrolla, recomienda y adopta estrategias operacionales y actividades encaminadas a fomentar la eficiencia, calidad y efectividad de las actividades y de los servicios de su área de responsabilidad.
- Prepara informes periódicos de carácter cuantitativo y cualitativo dirigidos a identificar el perfil del turista, evaluar los resultados de los programas asignados para identificar nuevas estrategias, definir la eficiencia y efectividad de los mismos y recomendar cursos de acción y decisión.
- Integra su conocimiento a la dinámica del equipo de trabajo de la Oficina de Servicios y Productos Turísticos a los fines de proveer un marco de referencia válido para la implantación de estrategias de mercadeo que aportan en la gestión de posicionar a Puerto Rico como lugar idóneo para el desarrollo de nuevos centros turísticos, inversiones y destacar su ventaja competitiva.
- Provee comunicación al equipo de trabajo de la Oficina de Servicios y Productos Turísticos sobre las proyecciones, y logros de las estrategias de mercadeo implantadas internamente dirigidas al crecimiento de la industria turista en PR.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a las metas y objetivos del Programa de Operaciones Turísticas.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión de la Oficina de Servicios y Productos Turísticos y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del mercado turístico y las necesidades de servicio.
- Participa en el desarrollo e implantación de planes estratégicos en múltiples sectores del mercado turístico a los fines de propiciar e impulsar la innovación en los programas dirigidos al desarrollo turístico.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las actividades administrativas y operacionales bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.

- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio y logra confiabilidad e innovación para los programas asignados.

#### **Promotor del Cambio Organizacional**

- Identifica oportunidades para el desarrollo e implantación de actividades en respuesta a las demandas del ambiente dinámico y competitivo del mercado del turismo.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública para el desarrollo de las metas y objetivos de la Oficina de Servicios y Productos Turísticos.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de calidad y enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía, principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

#### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos de trabajo y actividades de operaciones turísticas.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad y calidad en los procesos y gestiones del programa bajo su responsabilidad.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico.
- Participa en el desarrollo de estrategias para la integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos del Programa de Operaciones Turísticas de la Compañía.

## Director/a Auxiliar de Operaciones Turísticas

---

- Actúa de forma proactiva con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del mercado turístico y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### Comunicación

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades de operaciones turísticas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, empresarios y representantes de las hospederías e instalaciones turísticas.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender sus fundamentos e ideas ante empleados, ejecutivos y representantes de la industria turística.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades turísticas.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos.

### Liderazgo

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos y resultados esperados.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.

- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien el desarrollo de actividades y proyectos dirigidos al mercado turístico.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

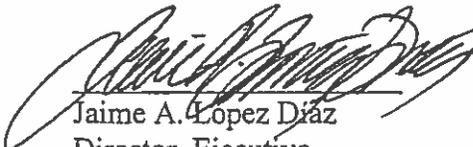
### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada, con cursos en mercadeo o turismo.
- Cuatro (4) años de experiencia en trabajos de coordinación, desarrollo y mercadeo de actividades y espectáculos de exposición turísticos; uno de estos que incluya supervisión de personal y de servicios.
- Dominio verbal y escrito del Inglés y Español.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones de Gerencia de Proyectos.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias del puesto asignado a esta Clase.

**APROBADO POR:**

  
Jaime A. López Díaz  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/octubre/2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Relaciones Públicas y Comunicaciones

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la dirección, planificación, coordinación, evaluación, supervisión de los servicios de relaciones públicas y comunicaciones, encomendadas por el/la Directora/a de Relaciones Públicas y Comunicaciones.
- Asesora al/ a la Directora/a de Relaciones Públicas y Comunicaciones, al/ a la Director/a Ejecutivo/a y a su equipo de trabajo en asuntos especializados o altamente técnicos dentro de su área de responsabilidad, que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad.
- Asegura que las actividades de relaciones públicas y comunicaciones de la Compañía se desarrollen conforme a los planes estratégicos, objetivos y la política pública de la Compañía.
- Organiza, presenta y coordina las relaciones públicas y comunicaciones de la Compañía para mantener a la ciudadanía informada de las actividades, acciones y logros de la misma.
- Establece y mantiene relaciones efectivas y alianzas estratégicas con recursos externos de diversos medios de comunicación, universidades, asociaciones profesionales en el campo de las relaciones públicas, las comunicaciones y representantes de organismos públicos y privados a los fines de concertar estrategias que propicien e impulsen los proyectos de la Compañía.
- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos; imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de actividades y programas operacionales relacionados con las actividades de relaciones públicas y comunicaciones.
- Investiga, estudia y analiza situaciones específicas de trascendencia para la Compañía, dentro de su área de responsabilidad, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas administrativas u operacionales de la Oficina de Relaciones Públicas y Comunicaciones.

- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, funcionarios del gobierno y con empresarios y representantes de la industria turística con relación a su área de responsabilidad.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Planifica, dirige, coordina y ejecuta un programa de relaciones públicas y comunicaciones integrado, alineado y fundamentado en la misión y estrategia corporativa de la Compañía.
- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas de la Oficina de Relaciones Públicas y Comunicaciones y de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del área de Relaciones Públicas y Comunicaciones, propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias en el campo de las relaciones públicas y las comunicaciones.
- Identifica oportunidades de proyección de imagen y relaciones públicas y elabora programas innovadores, de manera integrada y en colaboración del grupo ejecutivo.
- Demuestra compromiso con la visión de la Compañía en su gestión de comunicador de las actividades y asuntos de relaciones públicas.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Desarrolla y ejecuta programas de relaciones públicas y comunicaciones que impactan la percepción del público en general respecto a la nueva visión de la Compañía, sus metas y progreso hacia la consecución del plan estratégico delineado.
- Reacciona, a las exigencias de los diversos proyectos y a circunstancias imprevistas, con agilidad, creatividad, flexibilidad, eficiencia y confiabilidad en el ámbito de su rol en el campo de las relaciones públicas y las comunicaciones.
- Proyecta credibilidad y profesionalismo en su conocimiento pericial y participa, según delegado, en diversos foros y medios de comunicación en representación del/de /la Director/a de Relaciones Pública y Comunicaciones o del Director/a Ejecutivo/a.

- Actualiza continuamente sus conocimientos del campo profesional para alcanzar niveles superiores de desempeño, logra especialidad, y nuevos enfoques en su área de competencia.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque de Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de la información, escritos, comunicados de prensa con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad y que responda a las expectativas de la Oficina.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, tecnología, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en las actividades delegadas.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico del campo de las relaciones públicas, las comunicaciones y de la industria turística.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la proyección de la Compañía y en la consecución de las metas y objetivos de la Oficina de Relaciones Públicas y Comunicaciones y de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos; aplica buen juicio, conocimiento y experiencia y logra los resultados esperados.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades asignadas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, los empleados, funcionarios, representantes de los medios de relaciones públicas y comunicaciones
- Domina la comunicación en inglés y español y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.

## Director Auxiliar de Relaciones Públicas y Comunicaciones

---

- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades y responsabilidades de relaciones públicas y comunicaciones.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y recursos tecnológicos y otras aplicaciones relacionadas al campo de las relaciones públicas y comunicaciones.

### Liderazgo

- Ejerce liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de relaciones públicas y comunicaciones y difusión de los programas de la Compañía de Turismo.
- Desarrolla planes en conjunto con el grupo ejecutivo y otros recursos profesionales en su campo, tanto internos como externos.

### Educación y Experiencia

- Maestría con concentración en Relaciones Públicas o Comunicaciones de una universidad acreditada.
- Cuatro (4) años de experiencia progresiva en trabajos relacionados con el área de relaciones públicas o comunicaciones, dos (2) de los cuales incluya supervisión de personal en el campo de las relaciones públicas o comunicaciones.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de técnicas y destrezas comprobadas en la confección y administración de presentaciones profesionales.

Director Auxiliar de Relaciones Públicas y Comunicaciones

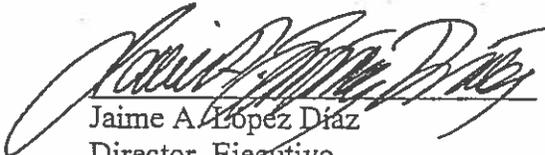
---

- Dominio de Word, Excel, Power Point y tecnología relacionada con el campo de las relaciones públicas y comunicaciones.

**Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

**APROBADO POR:**



Jaime A. López Díaz  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/ octubre / 2009

Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Ventas Europa

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la coordinación, supervisión y seguimiento de proyectos y actividades en el área de Europa bajo los programas de Mercadeo o Ventas adscritos al Área de Promoción y Mercadeo de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- Supervisa el cumplimiento de las actividades del Área, conforme a los planes de trabajo establecidos y necesidades operacionales y de servicio; asegura el cumplimiento de éstos con las normas y procedimientos establecidos relacionados con las operaciones de promoción y mercadeo.
- Asegura que el equipo de trabajo de ventas, esté orientado sobre las metas y objetivos, expectativas de los programas y actividades y esté comprometido con la calidad de trabajo y del servicio.
- Diseña y desarrolla la logística y promoción de los diferentes eventos especiales y culturales (convenciones y congresos) que viabilizan la exposición de Puerto Rico como mercado turístico, a través de los diferentes medios o facilidades turísticas: agencias de viajes, material promocional, cruceros y líneas aéreas que sirven a la industria turística en coordinación con la Compañía.
- Coordina y supervisa actividades de exposición interactiva o promocional en el exterior para mercadear a Puerto Rico como destino idóneo y de ventaja competitiva turística para fomentar e incrementar el flujo de visitantes a la Isla.
- Es responsable de establecer metas y objetivos de ventas mensuales y anuales para cada Ejecutivo de Ventas conforme a la visión, misión y planes estratégicos de la Compañía.
- Desarrolla, recomienda y adopta estrategias operacionales y actividades encaminadas a fomentar la eficiencia, calidad y efectividad de las actividades y de los servicios de su área de responsabilidad.
- Prepara informes periódicos de carácter cuantitativo y cualitativo dirigidos a evaluar los resultados del programa asignado para identificar nuevas estrategias, definir la eficiencia y efectividad del mismo y determinar cursos de acción y decisión.

- Integra su conocimiento pericial a la dinámica del equipo de trabajo del Área de Promoción y Mercadeo a los fines de proveer un marco de referencia válido para la implantación de estrategias de mercadeo que aportan en la gestión de posicionar a Puerto Rico como lugar idóneo para el desarrollo de nuevos centros turísticos, inversiones y destacar su ventaja competitiva.
- Provee comunicación al equipo de trabajo de Promoción y Mercadeo sobre las proyecciones y logros de las estrategias de mercadeo implantadas en diferentes ámbitos de exposición, interno y externo internacionalmente, en beneficio de la gestión promocional.
- Participa activamente en el Comité de Mercadeo de la Asociación de Hoteles y Turismo de Puerto Rico, y otras entidades sirviendo de enlace con el sector privado para maximizar los esfuerzos de ventas

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a las metas y objetivos del Área de Promoción y Mercadeo.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del Área de Promoción y Mercadeo y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del mercado turístico y las necesidades de servicio.
- Participa en el desarrollo e implantación de planes estratégicos en múltiples sectores del mercado turístico a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de promoción y ventas.
- Ejecuta programas de trabajos bien planificados, ágiles, integrados y efectivos; fundamentados en las metas y objetivos de las actividades administrativas y operacionales bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos del Área de Promoción y Mercadeo y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Actúa con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### **Promotor del Cambio Organizacional**

- Identifica oportunidades para la implantación de proyectos de promoción y ventas, en respuesta a las demandas del ambiente dinámico y competitivo del mercado del turismo.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública para el desarrollo de las metas y objetivos del Programa de Mercadeo o Ventas de la Compañía.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de calidad y enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos de trabajo y actividades de promoción y ventas.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad y calidad en los procesos y gestiones del Programa bajo su responsabilidad.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico.
- Participa en el desarrollo de estrategias para la integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos del Programa de Mercadeo o Ventas adscritos al Área de Promoción y Mercadeo de la Compañía.
- Actúa proactivamente y con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos.

- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del mercado turístico y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades delegadas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, empresarios, agencias de publicidad y representantes de las hospederías e instalaciones turísticas.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender sus fundamentos e ideas ante empresarios, empleados, ejecutivos y representantes de la industria.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades de promoción y ventas.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos.

### **Liderazgo**

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo de trabajo en equipo.

- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos dirigidos al mercado turístico.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada, con cursos en mercadeo o turismo.
- Cuatro (4) años en actividades que conlleven supervisión de eventos y actividades promocionales, mercadeo o ventas de productos o servicios, uno (1) de ellos en supervisión de personal.
- Dominio verbal y escrito del Inglés y Español.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones disponibles en el mercado relacionadas con las actividades asignadas.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

### **APROBADO POR:**

  
\_\_\_\_\_  
Ingrid I. Rivera Rocafort  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

5 de mayo de 2014  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Ventas LATAM y Caribe

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la coordinación, supervisión y seguimiento de proyectos y actividades en Latinoamérica y el Caribe bajo los programas de Mercadeo o Ventas adscritos al Área de Promoción y Mercadeo de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- Supervisa el cumplimiento de las actividades del Área, conforme a los planes de trabajo establecidos y necesidades operacionales y de servicio; asegura el cumplimiento de éstos con las normas y procedimientos establecidos relacionados con las operaciones de promoción y mercadeo.
- Asegura que el equipo de trabajo de ventas, esté orientado sobre las metas y objetivos, expectativas de los programas y actividades y esté comprometido con la calidad de trabajo y del servicio.
- Diseña y desarrolla la logística y promoción de los diferentes eventos especiales y culturales (convenciones y congresos) que viabilizan la exposición de Puerto Rico como mercado turístico, a través de los diferentes medios o facilidades turísticas: agencias de viajes, material promocional, cruceros y líneas aéreas que sirven a la industria turística en coordinación con la Compañía.
- Coordina y supervisa actividades de exposición interactiva o promocional en el exterior para mercadear a Puerto Rico como destino idóneo y de ventaja competitiva turística para fomentar e incrementar el flujo de visitantes a la Isla.
- Es responsable de establecer metas y objetivos de ventas mensuales y anuales para cada Ejecutivo de Ventas conforme a la visión, misión y planes estratégicos de la Compañía.
- Desarrolla, recomienda y adopta estrategias operacionales y actividades encaminadas a fomentar la eficiencia, calidad y efectividad de las actividades y de los servicios de su área de responsabilidad.
- Prepara informes periódicos de carácter cuantitativo y cualitativo dirigidos a evaluar los resultados del programa asignado para identificar nuevas estrategias, definir la eficiencia y efectividad del mismo y determinar cursos de acción y decisión.

- Integra su conocimiento pericial a la dinámica del equipo de trabajo del Área de Promoción y Mercadeo a los fines de proveer un marco de referencia válido para la implantación de estrategias de mercadeo que aportan en la gestión de posicionar a Puerto Rico como lugar idóneo para el desarrollo de nuevos centros turísticos, inversiones y destacar su ventaja competitiva.
- Provee comunicación al equipo de trabajo de Promoción y Mercadeo sobre las proyecciones y logros de las estrategias de mercadeo implantadas en diferentes ámbitos de exposición, interno y externo internacionalmente, en beneficio de la gestión promocional.
- Participa activamente en el Comité de Mercadeo de la Asociación de Hoteles y Turismo de Puerto Rico, y otras entidades sirviendo de enlace con el sector privado para maximizar los esfuerzos de ventas

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a las metas y objetivos del Área de Promoción y Mercadeo.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del Área de Promoción y Mercadeo y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del mercado turístico y las necesidades de servicio.
- Participa en el desarrollo e implantación de planes estratégicos en múltiples sectores del mercado turístico a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de promoción y ventas.
- Ejecuta programas de trabajos bien planificados, ágiles, integrados y efectivos; fundamentados en las metas y objetivos de las actividades administrativas y operacionales bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos del Área de Promoción y Mercadeo y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Actúa con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### **Promotor del Cambio Organizacional**

- Identifica oportunidades para la implantación de proyectos de promoción y ventas, en respuesta a las demandas del ambiente dinámico y competitivo del mercado del turismo.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública para el desarrollo de las metas y objetivos del Programa de Mercadeo o Ventas de la Compañía.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de calidad y enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos de trabajo y actividades de promoción y ventas.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad y calidad en los procesos y gestiones del Programa bajo su responsabilidad.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico.
- Participa en el desarrollo de estrategias para la integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos del Programa de Mercadeo o Ventas adscritos al Área de Promoción y Mercadeo de la Compañía.
- Actúa proactivamente y con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos.

- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del mercado turístico y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades delegadas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, empresarios, agencias de publicidad y representantes de las hospederías e instalaciones turísticas.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender sus fundamentos e ideas ante empresarios, empleados, ejecutivos y representantes de la industria.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades de promoción y ventas.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos.

### **Liderazgo**

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo de trabajo en equipo.

- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos dirigidos al mercado turístico.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada, con cursos en mercadeo o turismo.
- Cuatro (4) años en actividades que conlleven supervisión de eventos y actividades promocionales, mercadeo o ventas de productos o servicios, uno (1) de ellos en supervisión de personal.
- Dominio verbal y escrito del Inglés y Español.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones disponibles en el mercado relacionadas con las actividades asignadas.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

### **APROBADO POR:**

  
\_\_\_\_\_  
Ingrid I. Rivera Rocafort  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

5 de mayo de 2014  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a de Auditoría Interna

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la planificación y dirección de las actividades de intervención de las operaciones financieras y de procesamiento de información dirigidas a verificar eficiencia, efectividad y el uso correcto de los activos de la Compañía, conforme a los procedimientos y reglamentos aplicables.
- Establece una comunicación continua y directa con la Junta de Directores, Director/a Ejecutivo/a, Directores y funcionarios de la Compañía para asegurar la efectividad, calidad y confiabilidad de los procesos y actividades administrativas y operacionales y el cumplimiento de los reglamentos y procedimientos aplicables.
- Ofrece asesoría técnica y apoyo a las unidades funcionales de la Compañía respecto a cumplimiento de leyes, reglamentos, controles y procedimientos.
- Responsable de la implantación efectiva del plan de trabajo e intervenciones planificadas y evalúa continuamente los resultados de la Oficina, mediante rastreo, monitoria y control de indicadores cuantitativos y cualitativos para garantizar la calidad de las intervenciones de auditoría en las diferentes facilidades de la Compañía y las operaciones de los casinos/hoteles; prepara y presenta a la Junta los informes de las intervenciones realizadas.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, y con representantes del sector público y privado y Oficina del Contralor con relación a las actividades de auditoría de la Compañía.

#### Competencias

##### Visión Corporativa

- Establece metas y objetivos que respondan a la misión de la Compañía y los indicadores requeridos para medir logro de resultados y expectativas de cumplimiento de la Oficina de Auditoría.
- Modela los comportamientos que proyectan su compromiso con el trabajo en equipo.

## Director/a de Auditoría Interna

---

- Desarrolla, implanta y da seguimiento a un programa de auditoría integrado, rápido y efectivo, fundamentado en las metas y resultados esperados de la Oficina de Auditoría y de la Compañía.
- Identifica oportunidades para proveer a la Compañía y a las actividades fiscalizadas por esta de una estructura de investigación fiscal y financiera confiable.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos de la Oficina de Auditoría Interna y la misión, visión y valores de la Compañía.

## Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades en su función de Auditor General, para viabilizar la implantación de los proyectos de gestión y desarrollo turístico en cumplimiento con las leyes, reglamentos y procedimientos aplicables.
- Interviene como agente facilitador/auditor y promueve el trabajo en equipo, la confianza y la cooperación.
- Reacciona, a las exigencias del servicio y situaciones nuevas que se presenten con agilidad, creatividad, flexibilidad, eficiencia y confiabilidad en el ámbito de su rol como auditor general.
- Promueve el mejoramiento de los procesos y controles fiscales y recomienda tecnología que utilice al grado máximo los recursos y garantice la calidad y confiabilidad de los procesos contables y financieros.
- Demuestra una conducta dinámica, enfocada hacia su contribución en la identificación de alternativas para asegurar la eficiencia de los procesos, controles y el cumplimiento de la reglamentación y procedimientos aplicables a los procesos operacionales y financieros de la Compañía.

## Metodología de Investigación

- Identifica fuentes de información, desarrolla y rastrea indicadores y se mantiene actualizado en los fundamentos, principios y técnicas en el campo de la intervención de procesos contables y financieros.
- Actúa proactivamente; con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos de Auditoría Interna y de la Compañía.
- Desarrolla estrategias e implanta la tecnología de avanzada en los procesos de investigación y auditoría que incluyen, entre otros, estudios de campo, análisis

financieros y de contabilidad, bases de datos, rastreo de tendencias e informes de auditorías.

- **Implanta procesos de verificación y validación de datos con el propósito de confirmar la exactitud, precisión, calidad y control de los procesos operacionales, administrativas y financieras de la Compañía.**
- **Analiza y recomienda, la adopción o enmiendas a reglamentos y procedimientos de auditoría interna para viabilizar la gestión de la Compañía y el desarrollo de negocios.**
- **Desarrolla e implanta un programa continuo de análisis, medición cuantitativa y cualitativa para rastreo y evaluación de tendencias, establecimiento de prioridades hacia el logro de los planes de trabajo de auditoría y los resultados, según planificado.**
- **Desarrolla planes de trabajo o de acción correctiva en conjunto con los directivos de las unidades intervenidas para proveer a la Compañía de una estructura contable /financiera confiable.**

#### **Comunicación**

- **Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades de Auditor Interno General.**
- **Establece contactos y relación efectiva en su intervención y búsqueda de información pertinente a su rol de Auditor Interno General .**
- **Se comunica efectivamente, con credibilidad, con amplitud y profundidad de conocimiento que responda a las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente, y con dominio de los idiomas, español e inglés.**
- **Prepara y hace presentaciones, redacta informes de hallazgos de las intervenciones/auditorías y desarrolla documentos mediante el uso de sistemas y aplicaciones tecnológicas.**
- **Confronta situaciones imprevistas de manera eficaz y con profesionalismo; anticipa situaciones y actúa de manera proactiva en el desarrollo de un plan de acción que responda a las circunstancias, al programa de auditoría y a los mejores intereses de la Compañía.**

### Liderazgo

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a su grupo de trabajo para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Oficina de Auditoría Interna y de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.
- Actúa con sentido de urgencia para anticipar situaciones y evitar impacto adverso a la consecución de metas y objetivos de trabajo.

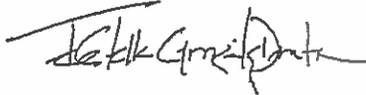
### Educación y Experiencia

- Bachillerato en Administración de Empresas con seis (6) créditos en contabilidad y tres (3) créditos en auditoría, de un colegio o universidad acreditada.
- Cuatro (4) años de experiencia en actividades de auditoría interna o externa, que incluya dos (2) años en funciones de supervisión de personal. Una de las siguientes certificaciones sustituye un año de experiencia: CPA, CIA, CISA o CFE.
- Dominio de las competencias aplicables.
- Dominio de los principios y prácticas de contabilidad e intervención de cuentas.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de técnicas y destrezas comprobadas en la confección y administración de presentaciones profesionales.
- Dominio de principios y fundamentos de metodología de investigación y la utilización de base de datos.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word y Power Point y otras aplicaciones y sistemas mecanizados de contabilidad y finanzas.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias del puesto asignado a esta Clase.

**APROBADO POR:**



---

Terestella González Denton  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

18 de diciembre de 2006

Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Auxiliar de Publicidad

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por el diseño, coordinación, supervisión y desarrollo de proyectos de publicidad de la Compañía adscrito al Área de Promoción y Mercadeo de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- Es responsable de supervisar las actividades de publicidad dirigidas a establecer a Puerto Rico como destino idóneo y de ventaja competitiva turística para fomentar e incrementar el flujo de visitantes a la Isla e inversiones en el desarrollo de instalaciones y servicios turísticos.
- Diseña y desarrolla la publicidad de las actividades que viabilizan la exposición de Puerto Rico como mercado turístico, a través de los diferentes medios: agencias de viajes, material promocional, que sirven a la industria turística en coordinación con la Compañía.
- Coordina la exposición interactiva o promocional de material impreso en el exterior para mercadear a Puerto Rico como destino idóneo y de ventaja competitiva turística para fomentar e incrementar el flujo de visitantes a la Isla.
- Desarrolla, recomienda y adopta estrategias operacionales y actividades encaminadas a fomentar la eficiencia, calidad y efectividad de las actividades y de los servicios de su área.
- Prepara informes periódicos de carácter cuantitativo y cualitativo dirigidos a evaluar los resultados de los programas y proyectos de publicidad, para así identificar nuevas estrategias, definir la eficiencia y efectividad del mismo y determinar cursos de acción y decisión.
- Integra su conocimiento pericial a la dinámica del equipo de trabajo del Área de Promoción y Mercadeo a los fines de proveer un marco de referencia válido para la implantación de estrategias de mercadeo que aportan en la gestión de posicionar a Puerto Rico como lugar idóneo para el desarrollo de nuevos centros turísticos, inversiones y destacar su ventaja competitiva.
- Provee comunicación al equipo de trabajo de Promoción y Mercadeo sobre las proyecciones y logros de las estrategias de publicidad implantadas en diferentes ámbitos de exposición, interno y externo internacionalmente, en beneficio de la gestión promocional.

## Competencias

### **Visión de Negocio**

- Establece indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a las metas y objetivos del Área de Promoción y Mercadeo, relacionados con la publicidad.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del Área de Promoción y Mercadeo y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del mercado turístico y las necesidades de servicio.
- Participa en el desarrollo e implantación de planes estratégicos en múltiples sectores del mercado turístico a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de publicidad.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las actividades administrativas y operacionales bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos del Área de Promoción y Mercadeo y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Actúa con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### **Promotor del Cambio Organizacional**

- Identifica oportunidades para la implantación de proyectos de publicidad, en respuesta a las demandas del ambiente dinámico y competitivo del mercado del turismo.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública para el desarrollo de las metas y objetivos del programa de publicidad de la Compañía.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca

servicios de calidad y enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.

- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos de trabajo y actividades de publicidad.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad y calidad en los procesos y gestiones del Programa bajo su responsabilidad.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente a la publicidad.
- Participa en el desarrollo de estrategias para la integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos del programa de publicidad adscritos al Área de Promoción y Mercadeo de la Compañía.
- Actúa de forma proactiva con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del mercado turístico y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades delegadas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, empresarios y representantes de las hospederías e instalaciones turísticas.

## Director/a Auxiliar de Publicidad

---

- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender sus fundamentos e ideas ante empresarios, empleados, ejecutivos y representantes de la industria.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades de publicidad.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word y Power Point.

### **Liderazgo**

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo de trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos dirigidos al mercado turístico.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada con cursos en mercadeo o publicidad.
- Cuatro (4) años en actividades que conlleven supervisión de eventos y actividades promocionales, mercadeo o ventas de productos o servicios, uno (1) de los cuales en supervisión de personal.
- Dominio verbal y escrito del Inglés y Español.

- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones disponibles en el mercado relacionadas con las actividades asignadas.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

**APROBADO POR:**

  
Ingrid I. Rivera Rocafort  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

5 de mayo de 2014  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a Asociado de Asuntos Fiscales

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la coordinación y supervisión de las actividades fiscales, de recaudación, inversiones e impuestos para así garantizar el uso correcto de los procedimientos y reglamentos aplicables de la Compañía, así como de la supervisión de los Directores(as) Auxiliares de Presupuesto, de Contabilidad, de Incentivos Fiscales y del Contralor.
- Asesora al/a la Director/a de Asuntos Fiscales y funcionarios de la Compañía en asuntos de naturaleza fiscal.
- Participa en el desarrollo e implantación de las políticas y procedimientos fiscales; aprueba y valida electrónicamente transacciones fiscales mediante la verificación e intervención de las operaciones realizadas por el personal para asegurar cumplimiento de las normas y procedimientos fiscales, así como de aquellas políticas y procedimientos requeridos para otorgar los beneficios de incentivos fiscales o exención que ofrece la Compañía de Turismo.
- Evalúa y aprueba documentos relacionados con las operaciones fiscales asignadas para verificar que estén completos y correctos y que cumplan con los estándares de calidad requeridos; verifica procesos y transacciones realizadas por las distintas unidades del área de Asuntos Fiscales, así como los informes generados por los sistemas electrónicos del área.
- Ofrece asesoría técnica y apoyo a las unidades funcionales de la Compañía y a los recursos respecto a los procedimientos fiscales y al cumplimiento de normas, prácticas y principios de recaudos.
- Desempeña un rol relevante en el logro de las expectativas e implantación de los planes de trabajo de la Oficina de Asuntos Fiscales en el plan estratégico de la Compañía.
- Asegura que el equipo de trabajo asignado a las actividades de recaudo de impuestos esté orientado sobre las metas y objetivos, legalidad y expectativas de servicio y esté comprometido con resultados de calidad y confiables.
- Colabora con el Contralor en la planificación, diseño e implantación de estrategias para asegurar que los controles internos sean efectivos en lo pertinente a la custodia de los fondos y valores de la Compañía.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Participa en el establecimiento de indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a las metas y objetivos de la Oficina de Asuntos Fiscales y la misión, valores y las expectativas de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión de la Oficina de Asuntos Fiscales y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias de asuntos fiscales y las necesidades del servicio de la Compañía.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos de la Oficina de Asuntos Fiscales y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.
- Integra los esfuerzos del equipo de trabajo hacia el logro de metas y objetivos y asegura que los servicios respondan a la cultura de trabajo en equipo, calidad de servicio, comunicación abierta y honesta, sentido de urgencia y logro de resultados.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades para el desarrollo e implantación de actividades dirigidas a mejorar y agilizar los procesos del área asignados en respuesta a las demandas de servicios de la Compañía.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Implanta programas de mecanización de los procesos y de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de la Compañía y de las actividades asignadas.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios en los reglamentos y procedimientos que propicien e impulsen el desarrollo de las metas y objetivos relacionados a las actividades de Asuntos Fiscales de la Compañía.

- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de calidad y enfocados en una organización más dinámica, flexible, eficiente y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Participa e implanta el plan de trabajo de su área y evalúa continuamente los resultados mediante rastreo, monitoria y control de indicadores cuantitativos y cualitativos para garantizar la calidad de los servicios bajo su ámbito de responsabilidad.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía, principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

#### Metodología y Enfoque en los Resultados

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos operacionales del área de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, fiscales, tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico del campo de los Asuntos Fiscales.
- Actúa de forma proactiva con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso al logro de resultados de calidad y en la consecución de metas y objetivos.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con su nivel de responsabilidad y las políticas establecidas; asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia y logra los resultados esperados.
- Participa en el desarrollo de estrategias para la integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de las actividades del área.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados de su área de responsabilidad.

## Director/a Asociado de Asuntos Fiscales

---

- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones de la industria turística y logra confiabilidad e innovación para la Compañía.

### Comunicación

- Recomienda e implanta metodología de verificación y validación de datos e información con el propósito de confirmar la calidad y cumplimiento con los criterios y estándares del área.
- Proyecta dominio de conocimiento sobre los procesos medulares que inciden en las responsabilidades fiscales delegadas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, supervisores y empresarios relacionados a la actividad turística.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender sus fundamentos e ideas ante empleados, ejecutivos y con otro personal con el cual establece contacto en el desarrollo del trabajo.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades fiscales.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y otras aplicaciones propias del campo de los asuntos fiscales y de incentivos fiscales.

### Liderazgo

- Ejerce liderato fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.

## Director/a Asociado de Asuntos Fiscales

---

- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien la eficiencia de las actividades que están bajo su responsabilidad.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

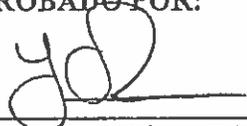
### Educación y Experiencia

- Bachillerato en Administración de Empresas.
- Dos (2) años de experiencia de trabajo profesional en finanzas o contabilidad, y dos (2) años de supervisión de personal.
- Dominio de principios, técnicas, reglamentos y leyes aplicables a la contabilidad y actividades fiscales del gobierno.
- Dominio verbal y escrito del Inglés y Español.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones relacionadas a asuntos fiscales, de contabilidad e incentivos fiscales.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

**APROBADO POR:**

  
\_\_\_\_\_  
Lcdo. Luis G. Rivera Marín  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

7/11/2012  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a de Tecnología de Información

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por planificación, coordinación y supervisión de los servicios relacionados con la instalación y mantenimiento de las operaciones de telecomunicaciones y sistemas de red de información computadorizado de la Compañía de Turismo.
- Desarrolla, administra y facilita la implantación de la infraestructura de informática mediante el establecimiento de procedimientos escritos, operacionales y administrativos para asegurar la información almacenada y transmitida.
- Realiza estudios de viabilidad para sistemas computadorizados; estudia, analiza y evalúa propuestas y determina la selección en consideración de los costos y ofertas de mayor efectividad y eficiencia para las necesidades de tecnología de informática de la Compañía.
- Supervisa el análisis, diseño, implantación y desarrollo de los proyectos de informática y mantenimiento de los sistemas de información; desarrollo y control de sistemas de interconexión, redes de comunicación e internet, desarrollo de bases de datos y otras actividades relacionadas a los sistemas de información.
- Provee apoyo técnico y asesoramiento altamente especializado en tecnología e informática para facilitar el desarrollo y la implantación de procesos, proyectos y actividades de informática en la Compañía, con un nivel óptimo de calidad, cumplimiento y logro de resultados alineados a las metas, planes estratégicos y nuevas tendencias del mercado turístico.
- Responsable de que se cumplan los estándares de análisis, diseño, programas especificaciones, manejo de proyectos y controles establecidos en el procesamiento de datos e información.
- Actúa como enlace de la Compañía con consultores de informática externos para asegurar el cumplimiento de las actividades según programado y acuerdos establecidos.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece indicadores, cuantitativos y cualitativos, para medir el logro de los resultados que correspondan a las metas y objetivos del área de tecnología de informática de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión de su área y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del campo de la informática en el mercado turístico.
- Ejecuta programas de trabajos bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las actividades administrativas y operacionales bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas, objetivos, la misión, visión y valores de la Compañía.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio y logra confiabilidad e innovación para las actividades asignadas.
- Proyecta su compromiso con el plan estratégico corporativo en todos sus contactos e intervenciones y desarrolla e implanta los cambios requeridos en el área de informática que faciliten la transición y el alineamiento de los servicios con el plan estratégico y la nueva cultura corporativa de la Compañía.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades para el desarrollo e implantación de actividades y proyectos de informática en respuesta a las demandas del ambiente dinámico y competitivo del mercado turístico.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la consecución de las metas y objetivos de la Compañía.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de calidad y enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.

- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía, principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos operacionales de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo y actividades de informática.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico del campo de los sistemas de información y la administración del mercado turístico.
- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de la Compañía.
- Actúa con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso, dentro de su área de responsabilidad, en la consecución de metas y objetivos de la Compañía.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### **Comunicación**

- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, supervisores y usuarios de los servicios de tecnología e informática de la Compañía.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.

- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender sus fundamentos e ideas ante ejecutivos y funcionarios de la Compañía y representantes de la industria.
- Prepara y exhibe presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades asignadas.
- Conocimiento de los lenguajes y programas de computadoras.

### Liderazgo

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien el mejoramiento y eficiencia de las actividades de informática de la Compañía.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

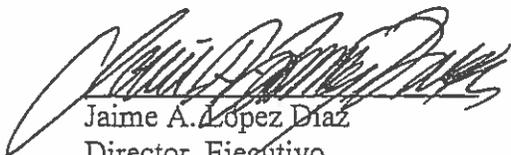
### Educación y Experiencia

- Bachillerato con concentración en Ciencias de Computadoras o Sistemas de Información.
- Siete (7) años de experiencia en la administración de sistemas de información y redes de comunicación, tres (3) de los cuales incluya supervisión de personal.
- Dominio de las técnicas y principios y estándares aplicables al campo de la tecnología de sistemas de información y de los lenguajes y programas de computadoras.
- Tres (3) años de experiencia en supervisión de personal.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de técnicas y destrezas comprobadas en la confección y administración de presentaciones profesionales.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

APROBADO POR:



Jaime A. López Díaz  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/octubre/2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a de Juegos de Azar

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la dirección, evaluación, supervisión y coordinación de las actividades del Área de Juegos de Azar para asegurar la implantación de programas dirigidos a la reglamentación, investigación, otorgamiento de licencias, recaudación y fiscalización de los juegos de azar.
- Dirige, planifica, coordina y supervisa e implanta la política pública de la Compañía con respecto a las operaciones relacionadas con los Juegos de Azar, (electrónicos y de mesa) así como el otorgamiento de licencias para operar los casinos y licencias a empleados de salas de juegos azar, y la fiscalización y recaudación por concepto de los juegos, para asegurar cumplimiento con la Ley de Juegos de Azar que administra la Compañía de Turismo.
- Dirige e integra los esfuerzos de los componentes del Área de Juegos de Azar para la prestación de servicios de calidad y eficientes en los procesos de investigación, fiscalización y monitoreo de las operaciones de las empresas y casinos de juegos de azar en Puerto Rico.
- Asegura que las actividades del Área se lleven a cabo conforme a la visión, misión y planes estratégicos de la Compañía y recomienda e implanta política pública respecto a dicha Área.
- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional, y desempeña un rol principal en el diseño e implantación del plan estratégico de promoción y venta de los servicios y ventajas de Puerto Rico como destino turístico.
- Evalúa los resultados de los programas de Juegos de Azar de conformidad con el plan estratégico de desarrollo económico para Puerto Rico.
- Asesora al/a la Directora/a Ejecutivo/a y a su equipo de trabajo en áreas o servicios especializados o altamente técnicas dentro de su área de responsabilidad, que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad.
- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos; imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de actividades y programas operacionales, de servicios relacionados con las actividades del Área de Juegos de Azar de la Compañía.

- Actúa como oficial de enlace entre los diferentes componentes de la Compañía y los equipos asignados a Juegos de Azar para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos y resultados esperados.
- Investiga, estudia y analiza situaciones específicas de trascendencia para la Compañía, dentro de su área de responsabilidad, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas administrativas u operacionales de Juegos de Azar.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley y otros documentos relacionados con el Área de Juegos de Azar con el propósito de emitir recomendaciones para la toma de decisiones.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, funcionarios del gobierno y con empresarios, dueños de hoteles y representantes del mercado turístico.
- Disponibilidad para viajar dentro y fuera de Puerto Rico.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas del Área de Juegos de Azar de la Compañía.
- Dirige el desarrollo de planes estratégicos a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de gestión y desarrollo de programas pertinentes al Área de Juegos de Azar de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del área bajo su responsabilidad y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias en el mercado turístico y las necesidades de servicio de la Compañía.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las actividades asignadas.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos del Área y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.

## Director/a de Juegos de Azar

---

- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia conforme a las nuevas exigencias del mercado, operacionales y situaciones del servicio.

## Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de programas dirigidos a proveer servicios de calidad y efectivos referente a los procesos de investigación, fiscalización y monitoreo de las actividades operacionales de los juegos de azar y del Área.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública de la Compañía en particular la relacionada a las actividades de Juegos de Azar.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de su área enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

## Metodología y Enfoque en los Resultados

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones del Área de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo y gestiones de su área.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico y tecnología aplicables a las operaciones de juegos electrónicos.

- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de su Área y de la Compañía.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos del Área de Juegos de Azar y de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

#### Comunicación

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades del Área de Juegos de Azar.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados, funcionarios del gobierno, empresarios y dueños de casinos.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Proyecta la nueva visión de desarrollo económico de Puerto Rico en el mercado turístico a nivel internacional, ante oficiales de gobierno y dueños de casinos.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes, emite certificaciones y desarrolla documentos relacionados con las actividades del Área.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos.

#### Liderazgo

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional de la Compañía y enfoque de desarrollo estratégico del turismo y venta y mercadeo de una imagen positiva de Puerto Rico y estimula a los empleados para el logro de los objetivos y resultados esperados.

Director/a de Juegos de Azar

---

- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía en los procesos de Juegos de Azar.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos dirigidos a eficientizar y maximizar la utilización de los recursos del área bajo su responsabilidad.
- Se integra en la dinámica de los equipos de trabajo con el propósito de intercambiar ideas y apoyar al grupo en la búsqueda de alternativas dirigidas al desarrollo de programas de promoción y mercadeo.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
- Cinco (5) años en actividades administrativas y ejecutivas, tres (3) de ellos en supervisión de personal y uno (1) en operaciones de juegos de azar.
- Conocimiento amplio sobre las leyes, reglamentación, normas y procedimientos que rigen los juegos de azar en Puerto Rico.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

**APROBADO POR:**



Terestella González Denton  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

18 de diciembre de 2006

Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a de Servicios y Transportación Turística

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la dirección, evaluación, supervisión y coordinación de las actividades de Transportación Turística para asegurar la implantación de los programas y los proyectos de los distintos componentes bajo su responsabilidad.
- Asesora al/a la Director/a Ejecutivo/a y a su equipo de trabajo en áreas o servicios especializados o altamente técnicas dentro de su área de responsabilidad, que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad.
- Dirige e integra los esfuerzos del Área de Transportación Turística con los demás componentes de la Compañía para asegurar que los proyectos se lleven a cabo conforme a la visión, misión y planes estratégicos de la Compañía. Recomienda e implanta política pública respecto a las áreas bajo su responsabilidad.
- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional, y desempeña un rol principal en el diseño e implantación del plan estratégico de servicios.
- Evalúa los resultados del programa de la Oficina de Servicios y Transportación Turística e identifica oportunidades para el mejoramiento continuo de conformidad al plan estratégico dirigido al desarrollo del turismo como sector de la economía.
- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos; imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de actividades y programas operacionales, de servicios y relacionados con las actividades de la Oficina de Servicios y Transportación Turística.
- Actúa como oficial de enlace entre los diferentes componentes de la Compañía para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos y resultados esperados.
- Investiga, estudia y analiza situaciones específicas de trascendencia para la Compañía, dentro de su área de responsabilidad, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas administrativas u operacionales de la Oficina de Servicios y Transportación Turística.

- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley, transacciones, planos y otros documentos con el propósito de emitir recomendaciones para la toma de decisiones.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, funcionarios del gobierno y con empresarios y representantes del sector turístico, así como representar al/a la Director/a Ejecutivo/a, cuando así se lo requiera.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas de la Oficina de Servicios y Productos Turísticos.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del área de Servicios y Transportación Turística y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias en el sector turístico y las necesidades de servicios de la Compañía.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificado, ágil, integrado y efectivo, fundamentado en las metas y objetivos de las áreas administrativas y operacionales bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos de la Oficina de Servicios y Transportación Turística y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia conforme a las nuevas exigencias del sector, operacionales y situaciones de los servicios.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública relacionada a las áreas bajo su atención.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del sector bajo su jurisdicción.

- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones de la Oficina de Servicios y Transportación Turística de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo y gestiones de su área.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al sector bajo su jurisdicción.
- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de su Área y de la Compañía.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos de la Oficina de Servicios y Transportación Turística y de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### **Comunicación**

- Proyecta conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades del Área asignada.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados, empresarios y funcionarios del gobierno.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender y presentar sus argumentos e ideas ante los ejecutivos y empresarios y representantes del sector bajo su jurisdicción.

- Prepara y exhibe presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades del Área.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y relacionadas con el Área de Transportación Turística

### **Liderazgo**

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Se integra en la dinámica de los equipos de trabajo con el propósito de intercambiar ideas y apoyar al grupo en la búsqueda de alternativas.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
- Cuatro (4) años de experiencia en actividades operaciones en la industria del turismo o transportación que incluya la aplicación de leyes y reglamentos, dos (2) de los mismos en funciones de supervisión.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point, y aplicaciones de Gerencia de Proyectos.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias del puesto asignado a esta Clase.

### **APROBADO POR:**

  
\_\_\_\_\_  
Ingrid I. Rivera Roaafort  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

5 de mayo de 2014  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a de Asesoramiento Legal

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la planificación y dirección de las actividades de asesoramiento legal de la Compañía que incluye estudios, análisis e investigaciones especializadas en el campo del derecho.
- Ofrece asesoría legal al Director Ejecutivo, Directores y funcionarios de la Compañía, empresarios y representantes del mercado turístico para asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos y procedimientos en las recomendaciones que emiten y en toma de decisiones y recomendar estrategias dirigidas a lograr las metas y objetivos de la Compañía y la política pública de desarrollo en el área turística del Gobierno de Puerto Rico.
- Es responsable de analizar, emitir recomendaciones y redactar informes, enmiendas, mociones, contratos, opiniones, Ordenes Ejecutivas y Administrativas y otros documentos de naturaleza legal.
- Establece una comunicación continua y directa con el/la Directora/a Ejecutivo/a, Directivos de la Junta y funcionarios de la Compañía para proveer asesoramiento legal dirigido a la efectividad, calidad y confiabilidad de los procesos y actividades administrativas y operacionales y el cumplimiento de los reglamentos y procedimientos aplicables.
- Representa a la Compañía ante foros administrativos y judiciales; litiga casos complejos y establece la estrategia de defensa ante los diferentes foros de instancia.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, con representantes del sector público y privado y asesores legales externos y con dependencias de la rama ejecutiva, legislativa y municipios con relación a las actividades de asesoría legal.

#### Competencias

##### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos que respondan a la misión de la Compañía y a las expectativas para medir logros y cumplimiento con las métricas del Área de Asesoramiento Legal.

## Director/a de Asesoramiento Legal

---

- Reacciona, a las exigencias de las responsabilidades de la Compañía y a circunstancias imprevistas, con agilidad, creatividad, flexibilidad, eficiencia y confiabilidad en el ámbito de su rol de Asesor Legal.
- Proyecta credibilidad y profesionalismo en su conocimiento pericial y participa, según delegado, en diversos foros y en representación del/de la Director/a Ejecutivo/a.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos del Área de Asesoramiento Legal y la misión, visión y valores de la Compañía.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia conforme a las nuevas exigencias del mercado turístico, operacionales y situaciones del servicio de la Compañía.

## Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades en su función de Director de Asesoramiento Legal, para viabilizar la gestión y desarrollo de proyectos de facilidades turísticas en cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.
- Identifica restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar enmiendas que propicien e impulsen la política pública de la Compañía para promover el turismo.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos; interviene como agente facilitador y promueve el trabajo en equipo, la confianza y la cooperación.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la Compañía.
- Reacciona a las exigencias del servicio y situaciones nuevas que se presenten con agilidad, creatividad, flexibilidad, eficiencia y confiabilidad en el ámbito de su rol como Director de Asesoramiento Legal.
- Prepara opiniones, contratos y otros documentos legales que faciliten el responder de manera ágil a las necesidades operacionales y legales y a la implantación de estrategias de la Compañía.

## Metodología de Investigación

- Identifica fuentes de información, desarrolla indicadores y se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y procesos de aspectos legales.

## Director/a de Asesoramiento Legal

---

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados y utiliza la tecnología de avanzada en los procesos de investigación y búsqueda de fuentes de referencia legal.
- Analiza y recomienda, la adopción o enmiendas a leyes, reglamentos y procedimientos de diversa naturaleza para viabilizar la misión de la Compañía y la gestión y desarrollo de negocios en el campo turístico.
- Utiliza diversas fuentes de información, referencias y datos disponibles y mantiene documentación de los estudios e investigaciones realizadas.
- Actúa con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos de asesoramiento legal y de la Compañía.
- Recomienda de acuerdo a las políticas, leyes y reglamentos establecidos y aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### Comunicación

- Proyecta conocimiento en su área de competencia y en los procesos que inciden en las responsabilidades del Área Legal.
- Establece contactos y relación efectiva, internamente y con empresarios, y representantes de la industria turística, en su intervención y búsqueda de información y asesoramiento, pertinente a su rol de Director de Asesoramiento Legal.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las recomendaciones legales que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender y presentar argumentos legales y fundamentos de sus recomendaciones ante los ejecutivos, empresarios, representantes de la industria turística y foros judiciales.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos legales.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y aplicaciones del campo legal.

### Liderazgo

- Modela una conducta profesional y de credibilidad conforme a los códigos de ética.

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la estrategia organizacional y estimula a su grupo de trabajo para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de Turismo.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Interviene como agente catalizador y promueve el trabajo.
- Se integra a la dinámica de los equipos de trabajo con el propósito de aportar ideas y e identificar alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de negocios y proyectos turísticos de la Compañía.

### Educación y Experiencia

- Juris Doctor de un colegio o universidad acreditada.
- Licencia de Abogado expedida por el Tribunal Supremo de Puerto Rico.
- Admisión a la práctica de la Abogacía por el Distrito Federal y Tribunal Federal de Apelaciones para el Primer Circuito de Boston.
- Cuatro (4) años de experiencia en la práctica del derecho, dos (2) de los cuales incluya supervisión de personal.
- Dominio del derecho estatutario, precedentes judiciales y otras fuentes de investigación legal.
- Dominio de principios y fundamentos de métodos de investigación legal y práctica en los Tribunales de Puerto Rico.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de técnicas y destrezas comprobadas en la confección y administración de informes y presentaciones profesionales.
- Conocimiento de los programas y aplicaciones de Microsoft Office y otros relacionadas al campo legal tales como: Lex Juris y Micro Juris.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias del puesto asignado a esta Clase.

APROBADO POR:



---

Terestella González Denton  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

18 de diciembre de 2006

Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a de Recursos Humanos y Administración

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la planificación estratégica e implantación de los programas de desarrollo organizacional y recursos humanos para asegurar que respondan a la nueva cultura de servicio, estructura organizacional y expectativas de resultados para cumplir con la visión, misión y objetivos de la Compañía. Además, es responsable por la planificación, coordinación y dirección de las actividades y operaciones del Área de Administración. Recomienda e implanta política pública respecto a las áreas bajo su responsabilidad.
- Asesora al/a la Director/a Ejecutivo/a y funcionarios de la Compañía en asuntos de naturaleza administrativa, análisis de aspectos operacionales y de estructura organizacional, en áreas o servicios especializados o altamente técnicas de Recursos Humanos que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad, así como del Área de Administración.
- Es responsable del desarrollo e implantación de los programas técnicos de recursos humanos y del área de administración para asegurar que estén alineados a una cultura de trabajo en equipo, compromiso y calidad de servicio, sentido de urgencia y de logro de resultados.
- Dirige e integra los esfuerzos de la Oficina de Recursos Humanos y Administración a las necesidades operacionales y de servicio de la Compañía.
- Ejerce liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y desempeña un rol principal en el diseño e implantación del plan estratégico de desarrollo organizacional, de recursos humanos y del área de administración que facilite el cumplimiento de la misión y responsabilidades de la Compañía.
- Evalúa el cumplimiento y los resultados de los programas y equipos de trabajo de la Compañía e identifica estándares de medición y métodos de compensación e incentivos por ejecución dirigidos a propiciar la motivación y el logro de resultados, metas y objetivos.
- Establece una comunicación continua y directa con todos los componentes de la Compañía; identifica y establece en consenso con éstos los objetivos, actividades, y planificación estratégica de recursos humanos y del área de administración para asegurar que las mismas estén alineadas con las metas, objetivos y programas medulares de la Compañía.

- Actúa como oficial de enlace entre los diferentes componentes de la Compañía y los equipos de trabajo para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos y resultados esperados; provee orientación a funcionarios internos y externos en los asuntos que le sean asignados.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas de recursos humanos y de administración de la Compañía.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley, transacciones y otros documentos con el propósito de decidir o emitir recomendaciones para la toma de decisiones.
- Establece contactos y relaciones internas con el personal directivo y de supervisión y con la plantilla en general y ofrece asesoría técnica y apoyo respecto a los procedimientos, normas y políticas pertinentes. Identifica situaciones que pueden generar riesgo para la Compañía y actúa de manera proactiva para prevenir y solucionar situaciones, ofrecer alternativas y recomendaciones.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas de la Oficina de Recursos Humanos y Administración.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión de las áreas medulares de la Compañía y fomenta su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias de recursos humanos, de administración, del mercado turístico y necesidades del servicio.
- Ejecuta programas de trabajos bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de su área de responsabilidad.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad, sentido de urgencia y eficiencia que respondan a las nuevas exigencias del mercado, operacionales y situaciones del servicio de la Compañía.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de proyectos de recursos humanos y administración dirigidos a cumplir con los objetivos de la Compañía.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.

- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales dentro de su área de responsabilidad para recomendar cambios que propicien el cumplimiento de la misión y el desarrollo de las metas y objetivos de la Compañía.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### Metodología y Enfoque en los Resultados

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones de la Oficina de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Desarrolla e implanta programas de compensación y de incentivos adaptados a las características particulares de los grupos ocupacionales que componen la plantilla, a los fines de estimular el compromiso individual con las metas y objetivos de sus respectivas unidades y a nivel corporativo.
- Desarrolla e implanta un programa continuo de análisis, medición cualitativa y cuantitativa de los programas de recursos humanos y de administración a los fines de rastrear y evaluar tendencias, prioridades, determinar estrategias y cursos de acción.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico del campo de administración de recursos humanos y administración.
- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de la Compañía.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos de la Oficina y de la Compañía.

- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades del Área de Recursos Humanos y Administración.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados, funcionarios y público general.
- Domina la comunicación en inglés y español y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete pertinentes a su campo de competencia, de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Prepara y exhibe presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionadas con las actividades y responsabilidades asignadas.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point, de Gerencia de Proyectos y programas mecanizados del área.

### **Liderazgo**

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y dirige los esfuerzos de los empleados y ejecutivos de la Compañía para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía en los procesos operacionales de recursos humanos y administración.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado y directores en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos dirigidos a facilitar la gestión de negocios de la Compañía.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

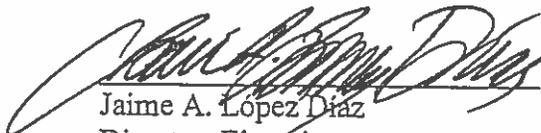
### **Educación y Experiencia**

- Maestría en Administración de Empresas con Especialidad en Recursos Humanos de un colegio o universidad acreditada.
- Cinco (5) de experiencia progresiva en labores administrativas y ejecutivas o en la administración de programas diversos en Recursos Humanos.
- Dominio de principios, técnicas, reglamentos y leyes aplicables al área de recursos humanos y administración, contabilidad y finanzas.
- Dominio verbal y escrito del Inglés y Español.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point , Gerencia de Proyectos y sistemas mecanizados de finanzas.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

APROBADO POR:

  
Jaime A. López Díaz  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/ octubre / 2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a de Ventas Norteamérica y España

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la dirección, coordinación, supervisión y seguimiento de proyectos y actividades en Norteamérica y España bajo los programas de Mercadeo o Ventas adscritos al Área de Promoción y Mercadeo de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.
- Supervisa el cumplimiento de las actividades de su área Norteamérica y España, así como las de Europa, Latinoamérica y el Caribe, conforme a los planes de trabajo establecidos y necesidades operacionales y de servicio; asegura el cumplimiento de éstos con las normas y procedimientos establecidos relacionados con las operaciones de promoción y mercadeo.
- Supervisa al personal asignado al área de Norteamérica y España, Europa y Latinoamérica y el Caribe.
- Asegura que el equipo de trabajo de ventas, esté orientado sobre las metas y objetivos, expectativas de los programas y actividades y esté comprometido con la calidad de trabajo y del servicio.
- Diseña y desarrolla la logística y promoción de los diferentes eventos especiales y culturales (convenciones y congresos) que viabilizan la exposición de Puerto Rico como mercado turístico, a través de los diferentes medios o facilidades turísticas: agencias de viajes, material promocional, cruceros y líneas aéreas que sirven a la industria turística en coordinación con la Compañía.
- Coordina y supervisa actividades de exposición interactiva o promocional en el exterior para mercadear a Puerto Rico como destino idóneo y de ventaja competitiva turística para fomentar e incrementar el flujo de visitantes a la Isla.
- Es responsable de establecer metas y objetivos de ventas mensuales y anuales para cada Ejecutivo de Ventas conforme a la visión, misión y planes estratégicos de la Compañía.
- Desarrolla, recomienda y adopta estrategias operacionales y actividades encaminadas a fomentar la eficiencia, calidad y efectividad de las actividades y de los servicios de su área de responsabilidad.

- Prepara informes periódicos de carácter cuantitativo y cualitativo dirigidos a evaluar los resultados del programa asignado para identificar nuevas estrategias, definir la eficiencia y efectividad del mismo y determinar cursos de acción y decisión.
- Integra su conocimiento pericial a la dinámica del equipo de trabajo del Área de Promoción y Mercadeo a los fines de proveer un marco de referencia válido para la implantación de estrategias de mercadeo que aportan en la gestión de posicionar a Puerto Rico como lugar idóneo para el desarrollo de nuevos centros turísticos, inversiones y destacar su ventaja competitiva.
- Provee comunicación al equipo de trabajo de Promoción y Mercadeo sobre las proyecciones y logros de las estrategias de mercadeo implantadas en diferentes ámbitos de exposición, interno y externo internacionalmente, en beneficio de la gestión promocional.
- Participa activamente en el Comité de Mercadeo de la Asociación de Hoteles y Turismo de Puerto Rico, y otras entidades sirviendo de enlace con el sector privado para maximizar los esfuerzos de ventas

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a las metas y objetivos del Área de Promoción y Mercadeo.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del Área de Promoción y Mercadeo y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias del mercado turístico y las necesidades de servicio.
- Participa en el desarrollo e implantación de planes estratégicos en múltiples sectores del mercado turístico a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de promoción y ventas.
- Ejecuta programas de trabajos bien planificados, ágiles, integrados y efectivos; fundamentados en las metas y objetivos de las actividades administrativas y operacionales bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos del Área de Promoción y Mercadeo y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.

- Actúa con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### **Promotor del Cambio Organizacional**

- Identifica oportunidades para la implantación de proyectos de promoción y ventas, en respuesta a las demandas del ambiente dinámico y competitivo del mercado del turismo.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública para el desarrollo de las metas y objetivos del Programa de Mercadeo o Ventas de la Compañía.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de calidad y enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos de trabajo y actividades de promoción y ventas.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad y calidad en los procesos y gestiones del Programa bajo su responsabilidad.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico.

- Participa en el desarrollo de estrategias para la integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos del Programa de Mercadeo o Ventas adscritos al Área de Promoción y Mercadeo de la Compañía.
- Actúa proactivamente y con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del mercado turístico y logra confiabilidad, innovación y crecimiento para la Compañía.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades delegadas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con los empleados, empresarios, agencias de publicidad y representantes de las hospederías e instalaciones turísticas.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender sus fundamentos e ideas ante empresarios, empleados, ejecutivos y representantes de la industria.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades de promoción y ventas.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos.

### **Liderazgo**

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo de trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos dirigidos al mercado turístico.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato de un colegio o universidad acreditada, con cursos en mercadeo o turismo.
- Cuatro (4) años en actividades que conlleven supervisión de eventos y actividades promocionales, mercadeo o ventas de productos o servicios, uno (1) de ellos en supervisión de personal.
- Dominio verbal y escrito del Inglés y Español.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones disponibles en el mercado relacionadas con las actividades asignadas.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

### **APROBADO POR:**

  
\_\_\_\_\_  
Ingrid I. Rivera Rocafort  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

5 de mayo de 2014  
Fecha

## Perfil de Clase

### Principal Oficial de Finanzas

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la planificación, coordinación y dirección de las actividades y operaciones fiscales, de pre intervención, contabilidad y otras de recaudación, presupuestos, inversiones e impuestos para garantizar el uso correcto de los procedimientos y reglamentos aplicables de la Compañía, así como de la atención, evaluación, supervisión, coordinación y dirección de las actividades y operaciones correspondientes a los programas de Incentivos Fiscales. Es responsable de la evaluación y aprobación, conforme a la reglamentación y la legislación aplicable, de propuestas de empresarios de la industria del turismo que interesan acogerse a los beneficios de incentivos fiscales o exención de la Compañía de Turismo. Recomienda e implanta política pública respecto a las áreas bajo su responsabilidad.
- Asesora al/a la Director/a Ejecutivo/a y funcionarios de la Compañía en asuntos de naturaleza fiscal y administra las operaciones financieras que incluye programas de financiamiento; verificación de los estados financieros vs costo real de los activos; administración de los programas de incentivos y la custodia de valores y fondos de la Compañía, así como en aspectos especializados y altamente técnicos relacionados con las propuestas de inversión y los incentivos fiscales para el desarrollo hotelero y de proyectos para facilidades turísticas.
- Asesora en materia de financiamiento y el otorgamiento de incentivos fiscales para el desarrollo de proyectos de especial interés para el Gobierno
- Prepara los análisis de costo/beneficio de proyectos de inversión para facilidades turísticas que solicitan exención contributiva, incentivos especiales y otras ayudas económicas así como la recopilación de estadísticas y mantenimiento de una base de datos computadorizada sobre las características de la industria del turismo y proyectos promovidos y que reducen o cierran operaciones
- Estudia las estrategias de inversión que son implantadas para el mejor uso de los recursos de la Compañía, para evaluar el impacto financiero y medir resultados y proyecciones esperadas, según las expectativas delineadas.
- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos pertinentes a su Área; imparte instrucciones y da seguimiento efectivo a los informes de contabilidad y financieros de la Compañía.

- Investiga, estudia y analiza situaciones específicas de trascendencia para la Compañía, dentro de su área de responsabilidad, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas bajo su responsabilidad.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley y otros documentos relacionados con el Área de Finanzas con el propósito de emitir recomendaciones para la toma de decisiones.
- Actúa como oficial de enlace entre los diferentes componentes de la Compañía para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos y resultados esperados; provee orientación a empresarios internos y externos respecto al programa de incentivos.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo y funcionarios del gobierno.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas del Área de Finanzas de la Compañía.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del Área de Finanzas y fomenta su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias y necesidades del servicio.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos del programa bajo su responsabilidad.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos, la misión, visión y valores de la Compañía y el programa bajo su responsabilidad.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.
- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas de la Compañía.

- Participa en el desarrollo e implantación de planes estratégicos en múltiples sectores del mercado turístico a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las fuentes de financiamiento e incentivos fiscales.

### **Promotor del Cambio Organizacional**

- Identifica oportunidades de desarrollo para la implantación de programas de financiamiento e incentivos fiscales dentro de las demandas del ambiente dinámico y competitivo del mercado turístico.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios y enmiendas que propicien e impulsen la política pública para el desarrollo de las metas y objetivos de la Compañía.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la Compañía; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.

### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones del Área de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.
- Participa en el establecimiento de indicadores para la medición del progreso y éxito del desarrollo de proyectos turísticos y rastrea los resultados cuantitativos y cualitativos y de los factores que inciden en esta actividad con el propósito de medir, evaluar e identificar nuevos enfoques.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico dentro de su área de competencia.

- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de la Compañía.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades del Área de Finanzas.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados y funcionarios, desarrolladores, empresario de la industria turística y representantes de las agencias del Gobierno.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender sus fundamentos e ideas ante empresarios, empleados y ejecutivos de la industria.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes financieros y desarrolla documentos relacionados con las actividades del Área.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos y programas mecanizados del área.

### **Liderazgo**

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y enfoque de desarrollo estratégico del turismo y venta y mercadeo de una imagen positiva de Puerto Rico y estimula a los empleados para el logro de los objetivos y resultados esperados.

- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía en los procesos operacionales de finanzas.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos dirigidos a facilitar la gestión de negocios de la Compañía.
- Se integra en la dinámica de los equipos de trabajo con el propósito de intercambiar ideas y apoyar al grupo en la búsqueda de alternativas dirigidas al desarrollo de los programas bajo su responsabilidad.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

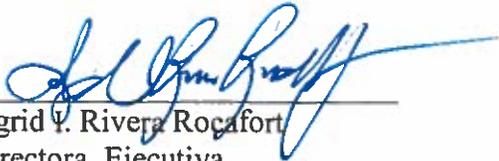
### **Educación y Experiencia**

- Maestría en Administración de Empresas con concentración en Economía o Finanzas de un colegio o universidad acreditada.
- Cinco (5) años de experiencia progresiva en actividades administrativas, ejecutivas y de finanzas.
- Dominio de los principios y prácticas de contabilidad y finanzas.
- Dominio verbal y escrito del Inglés y Español.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point; programas de Gerencia de Proyecto y sistemas mecanizados de naturaleza fiscal e incentivos fiscales.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

#### **APROBADO POR:**

  
\_\_\_\_\_  
Ingrid V. Rivera Rocafort  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

5 de mayo de 2014  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a de Planificación y Desarrollo

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la dirección, evaluación, supervisión y coordinación de las actividades de la Oficina de Planificación y Desarrollo para asegurar la implantación de programas y proyectos de construcción de facilidades turísticas (incluyendo hoteles, "condohoteles", "timeshare" y atracciones turísticas); el procesamiento de propuestas privadas o el desarrollo de proyectos de interés especial del Gobierno así, como la implantación de programas de mejoramiento de la calidad de los servicios al turista.
- Es responsable de realizar investigaciones y producir estadísticas de los segmentos de los mercados turísticos y de la competencia para proyectar opciones de programas de desarrollo a utilizarse en los planes estratégicos de la Compañía.
- Dirige e integra esfuerzos para asegurar que los proyectos de desarrollo de las instalaciones turísticas se lleven a cabo conforme a la visión, misión y planes estratégicos de la Compañía dirigidos a promover el desarrollo de negocios en la industria del turismo. Recomienda e implanta política pública respecto a las áreas bajo su responsabilidad.
- Es responsable de consolidar los esfuerzos de las agencias gubernamentales y la empresa privada para facilitar el desarrollo de los proyectos de construcción de facilidades turísticas promovidos por la Compañía.
- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional, y desempeña un rol principal en el diseño e implantación del plan estratégico para la promoción y desarrollo del mercado turístico de Puerto Rico.
- Evalúa los resultados del programa de Planificación y Desarrollo e identifica oportunidades para el mejoramiento continuo de la competitividad de Puerto Rico para atraer la inversión de empresarios, retener e impulsar la expansión de facilidades turísticas de conformidad plan estratégico dirigido al desarrollo del turismo como sector de la economía y mejorar la calidad y servicio de las facilidades turísticas del país.
- Asesora al/a la Directora/a Ejecutivo/a y a su equipo de trabajo en áreas o servicios especializados o altamente técnicas dentro de su área de responsabilidad, que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad; desarrolla modelos econométricos y estadísticas para el sector del turismo y sistemas de evaluación para definir la efectividad y eficiencia de los programas implantados.



## Director/a de Planificación y Desarrollo

---

- Participa en el desarrollo, implantación y seguimiento de proyectos especiales complejos; imparte instrucciones y da seguimiento a informes de progreso de actividades y programas operacionales, de servicios y relacionados con las actividades de Planificación y Desarrollo de la Compañía.
- Actúa como oficial de enlace entre los diferentes componentes de la Compañía y los equipos de desarrollo y calidad turística y empresarios para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos y resultados esperados.
- Investiga, estudia y analiza situaciones específicas de trascendencia para la Compañía, dentro de su área de responsabilidad, con el propósito de presentar recomendaciones para la toma de decisiones.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas administrativas u operacionales de Planificación y Desarrollo.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley, transacciones, planos y otros documentos con el propósito de emitir recomendaciones para la toma de decisiones.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, funcionarios del gobierno y con empresarios y representantes del mercado turístico, así como representar al/a la Director/a Ejecutivo/a, cuando así se lo requiera.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Establece metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas de la Oficina de Planificación y Desarrollo Turístico y de la Compañía.
- Dirige el desarrollo de planes estratégicos en múltiples sectores del mercado turístico a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de gestión y desarrollo de proyectos de facilidades turísticas.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del área de Fomento Turístico y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias en el mercado turístico y las necesidades de servicio de la Compañía.
- Ejecuta programas de trabajo bien planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las áreas administrativas y operacionales bajo su responsabilidad.

## Director/a de Planificación y Desarrollo

---

- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos de la Oficina de Planificación y Desarrollo y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia conforme a las nuevas exigencias del mercado, operacionales y situaciones del servicio.

### Promotor del Cambio Organizacional

- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de proyectos de gestión y desarrollo de proyectos de facilidades turísticas.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos, no estandarizados o programados.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública relacionada a la promoción y mercadeo de la industria turística de Puerto Rico.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la organización.
- Promueve la integración del sector privado y grupos de interés en la implantación de la política pública de la Compañía.
- Promueve la participación ciudadana y la comunitaria en la evaluación de los proyectos de facilidades turísticas.

### Metodología y Enfoque en los Resultados

- Diseña, desarrolla e implanta controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones del Área de acuerdo con las normas, leyes y procedimientos de la Compañía.

## Director/a de Planificación y Desarrollo

---

- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo y gestiones de su área.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico.
- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de su Área y de la Compañía.
- Actúa proactivamente con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos de la Oficina de Planificación y Desarrollo y de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### Comunicación

- Proyecta conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades del Área asignada.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados, empresarios y funcionarios del gobierno.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Proyecta la nueva visión de desarrollo económico de Puerto Rico en el mercado turístico a nivel internacional, ante oficiales de gobierno y ejecutivos de empresas.
- Explora alternativas e identifica toda información necesaria para defender y presentar sus argumentos e ideas ante los ejecutivos y empresarios y representantes de la industria turística.
- Prepara y exhibe presentaciones, redacta informes y desarrolla documentos relacionados con las actividades del Área.

## Director/a de Planificación y Desarrollo

---

- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y de Gerencia de Proyectos.

### Liderazgo

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional y estimula a los empleados para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos dirigidos a fomentar la creación de facilidades turísticas.
- Se integra en la dinámica de los equipos de trabajo con el propósito de intercambiar ideas y apoyar al grupo en la búsqueda de alternativas dirigidas al desarrollo de proyectos turísticos.
- Interviene como agente catalizador y promueve la confianza y la cooperación.

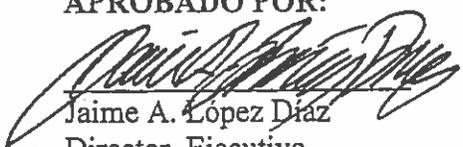
### Educación y Experiencia

- Maestría en Administración de Empresas con concentración en Finanzas o Contabilidad, Turismo, Ingeniería o Juris Doctor de un colegio o universidad acreditada.
- Cinco (5) años en el área de competencia requerida.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point, Gerencia de Proyectos y otras aplicaciones del Área.

### Clausula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias del puesto asignado a esta Clase.

APROBADO POR:

  
Jaime A. López Díaz  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/octubre/2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### Director/a de Promoción y Mercadeo

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la participación en la planificación, dirección y evaluación de las actividades relacionadas con las actividades administrativas y operacionales del Área de Promoción y Mercadeo. Participa, conjuntamente con el la/ Coordinador/a de Acceso Aéreo y Marítimo en el monitoreo de los programas para asegurar la implantación de programas y proyectos dirigidos a promover y vender una imagen positiva de Puerto Rico en los mercados turísticos, así como promover inversiones para el desarrollo de instalaciones y servicios turísticos. Participa en la implantación de la política pública de la Compañía con respecto a las actividades de promoción y mercadeo.
- Colabora en la integración de los esfuerzos del área de Promoción y Mercadeo para asegurar el éxito de las gestiones de promoción y mercadeo para proyectar a Puerto Rico como destino turístico y de inversión en segmentos competitivos del mercado mediante campañas, ventas y proyectos con ofertas.
- Facilita los esfuerzos de integración de las agencias gubernamentales y la empresa privada, para la promoción de las inversiones para el desarrollo de instalaciones en las regiones o zonas turísticas y proyectos de desarrollo hotelero privado.
- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional de la Compañía; participa en la formulación de estrategias y el desarrollo de planes de acción para asegurar que las actividades del Área se lleven cabo conforme a la misión y objetivos y cumplimiento de métricas establecidas.
- Participa en la evaluación de los resultados de los programas de Promoción y Mercadeo de conformidad con el plan estratégico de desarrollo económico para Puerto Rico y emite recomendaciones.
- Asesora al/ a la Director/a Ejecutivo/a de la Compañía y a su equipo de trabajo en asuntos relacionadas con las actividades administrativas y operacionales del área de Promoción y Mercadeo; o sobre servicios especializados o altamente técnicos dentro de su área de responsabilidad, que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad.
- Participa en la identificación de oportunidades para el mejoramiento continuo para proyectar la competitividad de Puerto Rico en la inversión local y extranjera, atraer visitantes y turistas y desarrollar eventos y actividades de promoción y mercadeo internacional.



- Actúa como enlace entre los diferentes componentes de la Compañía y los equipos de calidad turística, empresarios, desarrolladores, inversionistas para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos, métricas y resultados esperados del Área.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas administrativas, financieras y operacionales de la Oficina de Promoción y Mercadeo.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley y otros documentos relacionados con la Oficina de Promoción y Mercadeo con el propósito de emitir recomendaciones para la toma de decisiones.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, funcionarios del gobierno y con empresarios, inversionistas, desarrolladores, y representantes de la industria turística para promulgar el crecimiento y fortalecimiento de la actividad turística.
- Requiere disponibilidad para viajar dentro y fuera de Puerto Rico.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Participa en el establecimiento de las estrategias, metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas del Oficina de Promoción y Mercadeo y de la Compañía.
- Participa en el desarrollo de planes estratégicos a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de gestión y desarrollo de programas pertinentes a la Oficina de Promoción y Mercadeo.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del área de Promoción y Mercadeo y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias en el mercado turístico y las necesidades de servicio de la Compañía.
- Ejecuta programas de trabajo planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las actividades asignadas.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos del Área y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.

- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia conforme a las nuevas exigencias del mercado, operacionales y situaciones del servicio.

#### **Promotor del Cambio Organizacional**

- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de programas y actividades dirigidas a proveer servicios de calidad referente a las actividades de Promoción y Mercadeo.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública de la Compañía en particular la relacionada a las actividades de Promoción y Mercadeo.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de su área enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la Compañía.

#### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Participa en el diseño, desarrollo e implantación de controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones del Área de acuerdo con las leyes, reglamentos y los procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo y gestiones del área.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico.

- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de su Área y de la Compañía.
- Actúa con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos de la Oficina de Promoción y Mercadeo y de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### Comunicación

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades de la Oficina de Promoción y Mercadeo.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados, funcionarios del gobierno, empresarios, inversionistas, gerentes de casinos/hoteles.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Proyecta la nueva visión de desarrollo económico de Puerto Rico en el mercado turístico a nivel internacional, ante oficiales de gobierno, inversionistas, desarrolladores y gerentes de hoteles.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes, emite certificaciones y desarrolla documentos relacionados con las actividades delegadas del Área.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y aplicaciones en el área de promoción y mercadeo.

### Liderazgo

- Modela una conducta de excelencia gerencial, de credibilidad y ética profesional.

## Director/a de Promoción y Mercadeo

---

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional de la Compañía y estimula a su equipo de trabajo para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos para la promoción y mercadeo del mercado turístico.
- Interviene como agente de cambio y promueve la confianza y la cooperación.

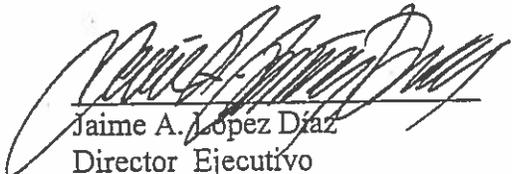
### Educación y Experiencia

- Maestría en Administración de Empresas con concentración en Mercadeo de un colegio o universidad acreditada.
- Cuatro (4) años en actividades de promoción y mercadeo de productos y servicios.
- Dominio de los principios y técnicas efectivas de mercadeo.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones y programas de mercadeo.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

**APROBADO POR:**

  
Jaime A. López Díaz  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

19/octubre/2009  
Fecha

## Perfil de Clase

### Principal Oficial de Ventas y Mercadeo

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la participación en la planificación, dirección y evaluación de las actividades relacionadas con las actividades administrativas y operacionales del Área de Promoción y Mercadeo. Establece, conjuntamente con el la/ Director/a Auxiliar de Acceso Aéreo y Marítimo, el monitoreo de los programas para asegurar la implantación de programas y proyectos dirigidos a promover y vender una imagen positiva de Puerto Rico en los mercados turísticos, así como promover inversiones para el desarrollo de instalaciones y servicios turísticos. Participa en la implantación de la política pública de la Compañía con respecto a las actividades de promoción y mercadeo.
- Colabora en la integración de los esfuerzos del área de Promoción y Mercadeo para asegurar el éxito de las gestiones de promoción y mercadeo para proyectar a Puerto Rico como destino turístico y de inversión en segmentos competitivos del mercado mediante campañas, ventas y proyectos con ofertas.
- Facilita los esfuerzos de integración de las agencias gubernamentales y la empresa privada, para la promoción de las inversiones para el desarrollo de instalaciones en las regiones o zonas turísticas y proyectos de desarrollo hotelero privado.
- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional de la Compañía; participa en la formulación de estrategias y el desarrollo de planes de acción para asegurar que las actividades del Área se lleven cabo conforme a la misión y objetivos y cumplimiento de métricas establecidas.
- Participa en la evaluación de los resultados de los programas de Promoción y Mercadeo de conformidad con el plan estratégico de desarrollo económico para Puerto Rico y emite recomendaciones.
- Asesora al/ a la Director/a Ejecutivo/a de la Compañía y a su equipo de trabajo en asuntos relacionadas con las actividades administrativas y operacionales del área de Promoción y Mercadeo; o sobre servicios especializados o altamente técnicos dentro de su área de responsabilidad, que por su naturaleza, conllevan un alto grado de pericia y confidencialidad.
- Participa en la identificación de oportunidades para el mejoramiento continuo para proyectar la competitividad de Puerto Rico en la inversión local y extranjera, atraer visitantes y turistas y desarrollar eventos y actividades de promoción y mercadeo internacional.

- Actúa como enlace entre los diferentes componentes de la Compañía y los equipos de calidad turística, empresarios, desarrolladores, inversionistas para facilitar los procesos y asegurar el logro de metas, objetivos, métricas y resultados esperados del Área.
- Evalúa, recomienda, desarrolla y da seguimiento a actividades que impactan los procedimientos, políticas, normas y estándares de ejecución de las áreas administrativas, financieras y operacionales de la Oficina de Promoción y Mercadeo.
- Analiza y evalúa estudios, informes, contratos, proyectos de ley y otros documentos relacionados con la Oficina de Promoción y Mercadeo con el propósito de emitir recomendaciones para la toma de decisiones.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, funcionarios del gobierno y con empresarios, inversionistas, desarrolladores, y representantes de la industria turística para promulgar el crecimiento y fortalecimiento de la actividad turística.
- Requiere disponibilidad para viajar dentro y fuera de Puerto Rico.

## Competencias

### Visión de Negocio

- Participa en el establecimiento de las estrategias, metas y objetivos e indicadores para medir el logro de los resultados que correspondan a la misión y las expectativas del Oficina de Promoción y Mercadeo y de la Compañía.
- Participa en el desarrollo de planes estratégicos a los fines de propiciar e impulsar la innovación en las funciones de gestión y desarrollo de programas pertinentes a la Oficina de Promoción y Mercadeo.
- Conoce la cultura y valores de la Compañía y el enfoque de la misión del área de Promoción y Mercadeo y propicia su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias en el mercado turístico y las necesidades de servicio de la Compañía.
- Ejecuta programas de trabajo planificados, ágiles, integrados y efectivos, fundamentados en las metas y objetivos de las actividades asignadas.
- Integra el pensamiento, la comunicación y comportamientos en armonía con las metas y objetivos del Área y la misión, visión y valores de la Compañía de Turismo.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados.

- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia conforme a las nuevas exigencias del mercado, operacionales y situaciones del servicio.

#### **Promotor del Cambio Organizacional**

- Identifica oportunidades de progreso para la implantación de programas y actividades dirigidas a proveer servicios de calidad referente a las actividades de Promoción y Mercadeo.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones complejas, individuos o grupos heterogéneos.
- Identifica riesgos, restricciones legales, reglamentarias y operacionales para recomendar cambios que propicien e impulsen la política pública de la Compañía en particular la relacionada a las actividades de Promoción y Mercadeo.
- Promueve el mejoramiento continuo de los empleados, procesos y controles mediante la participación amplia y compartida de los recursos humanos en la solución de problemas, e identifica y recomienda talentos y nueva tecnología que produzca servicios de su área enfocados en una organización más dinámica, flexible y adaptable a las demandas del ambiente de la industria turística.
- Se compromete con las normas establecidas por la organización; principios de ética profesional y las normas de conducta social en su desempeño interno y externo a la Compañía.

#### **Metodología y Enfoque en los Resultados**

- Participa en el diseño, desarrollo e implantación de controles y métodos de verificación, validación y corrección de información, acciones y transacciones con el propósito de confirmar la exactitud, precisión y calidad de los resultados de los procesos y operaciones del Área de acuerdo con las leyes, reglamentos y los procedimientos de la Compañía.
- Establece prioridades y distribuye recursos disponibles (materiales, equipos, recursos humanos, financieros y tiempo) para lograr niveles superiores de efectividad en los procesos de trabajo y gestiones del área.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico pertinente al mercado turístico.

- Desarrolla estrategias de integración de planes de trabajo a corto y largo plazo e implanta métodos eficientes y efectivos para los procesos de investigación, estudio y análisis para el rastreo de tendencias e indicadores de cumplimiento de las metas y objetivos de su Área y de la Compañía.
- Actúa con sentido de urgencia para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos de la Oficina de Promoción y Mercadeo y de la Compañía.
- Toma decisiones precisas de acuerdo con las políticas establecidas y asume riesgos, aplica buen juicio, conocimiento y experiencia dirigido al logro de los resultados esperados.

### **Comunicación**

- Proyecta dominio de conocimiento y de los procesos medulares que inciden en las responsabilidades de la Oficina de Promoción y Mercadeo.
- Establece contactos y relación efectiva en su intervención con el grupo ejecutivo, empleados, funcionarios del gobierno, empresarios, inversionistas, gerentes de casinos/hoteles.
- Domina la comunicación en inglés y español, y logra claridad, precisión y efectividad en su comunicación verbal y escrita.
- Demuestra credibilidad, convencimiento y persuasión en las sugerencias y recomendaciones que somete de acuerdo con las necesidades particulares de cada situación o circunstancia, de manera asertiva, con exposición clara, precisa y coherente.
- Proyecta la nueva visión de desarrollo económico de Puerto Rico en el mercado turístico a nivel internacional, ante oficiales de gobierno, inversionistas, desarrolladores y gerentes de hoteles.
- Prepara y hace presentaciones, redacta informes, emite certificaciones y desarrolla documentos relacionados con las actividades delegadas del Área.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, Power Point y aplicaciones en el área de promoción y mercadeo.

### **Liderazgo**

- Modela una conducta de excelencia gerencial, de credibilidad y ética profesional.

- Ejerce el liderazgo fundamentado en los principios y valores de la nueva estrategia organizacional de la Compañía y estimula a su equipo de trabajo para el logro de los objetivos.
- Inspira y promulga el trabajo en equipo e interviene en la solución de conflictos para optimizar el esfuerzo de conjunto y logro de resultados de la Compañía.
- Motiva, reconoce, coopera, compromete y mantiene al empleado en el entusiasmo del trabajo en equipo.
- Aporta ideas e identifica alternativas que propicien las actividades de gestión y desarrollo de proyectos para la promoción y mercadeo del mercado turístico.
- Interviene como agente de cambio y promueve la confianza y la cooperación.

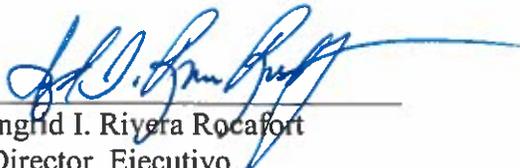
### **Educación y Experiencia**

- Maestría en Administración de Empresas con concentración en Mercadeo de un colegio o universidad acreditada.
- Cuatro (4) años en actividades de promoción y mercadeo de productos y servicios.
- Dominio de los principios y técnicas efectivas de mercadeo.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones y programas de mercadeo.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase en el Servicio de Confianza no se interpretará como un compendio exhaustivo de todas las expectativas funcionales y competencias de los puestos asignados a esta Clase.

### **APROBADO POR:**

  
\_\_\_\_\_  
Ingrid I. Rivera Rocafort  
Director Ejecutivo  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

5 de mayo de 2014

Fecha