
Tabla de Contenido
Perfiles de Competencias

Actuario.....	83
Administrador de Sistemas de Oficina.....	87
Analista de Póliza.....	91
Analista de Reclamaciones.....	95
Analista Financiero.....	99
Auxiliar de Administración II.....	103
Auxiliar de Contabilidad.....	107
Auxiliar de Finanzas.....	112
Auxiliar de Recursos Humanos.....	117
Auxiliar de Sistemas de Oficina.....	122
Bibliotecario.....	126
Contador.....	130
Estadístico.....	135
Examinador.....	139
Investigador Especial Antifraude.....	143
Investigador II.....	147
Oficial de Servicios al Regulado.....	151
Programador de Sistemas de Información.....	156
Recepcionista.....	160
Investigador I.....	164
Representante de Servicios al Regulado.....	168
Técnico de Exámenes.....	172
Técnico de Sistemas de Información.....	176
Técnico de Sistemas de Oficina.....	181
Trabajador General.....	185
Auxiliar de Administración I.....	189

II. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

A. La Oficina del Comisionado de Seguros

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

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

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

1. Autoriza y fiscaliza, entre otros, a: aseguradores del país, extranjeros e internacionales, organizaciones de servicios de salud, clubes de automovilistas, proveedores de contratos de servicio (garantías extendidas), productores de seguros (representantes autorizados, agentes generales, ajustadores, consultores, y solicitadores).
2. Autoriza mediante la expedición de una licencia a personas o entidades para hacer negocio de seguros en Puerto Rico.

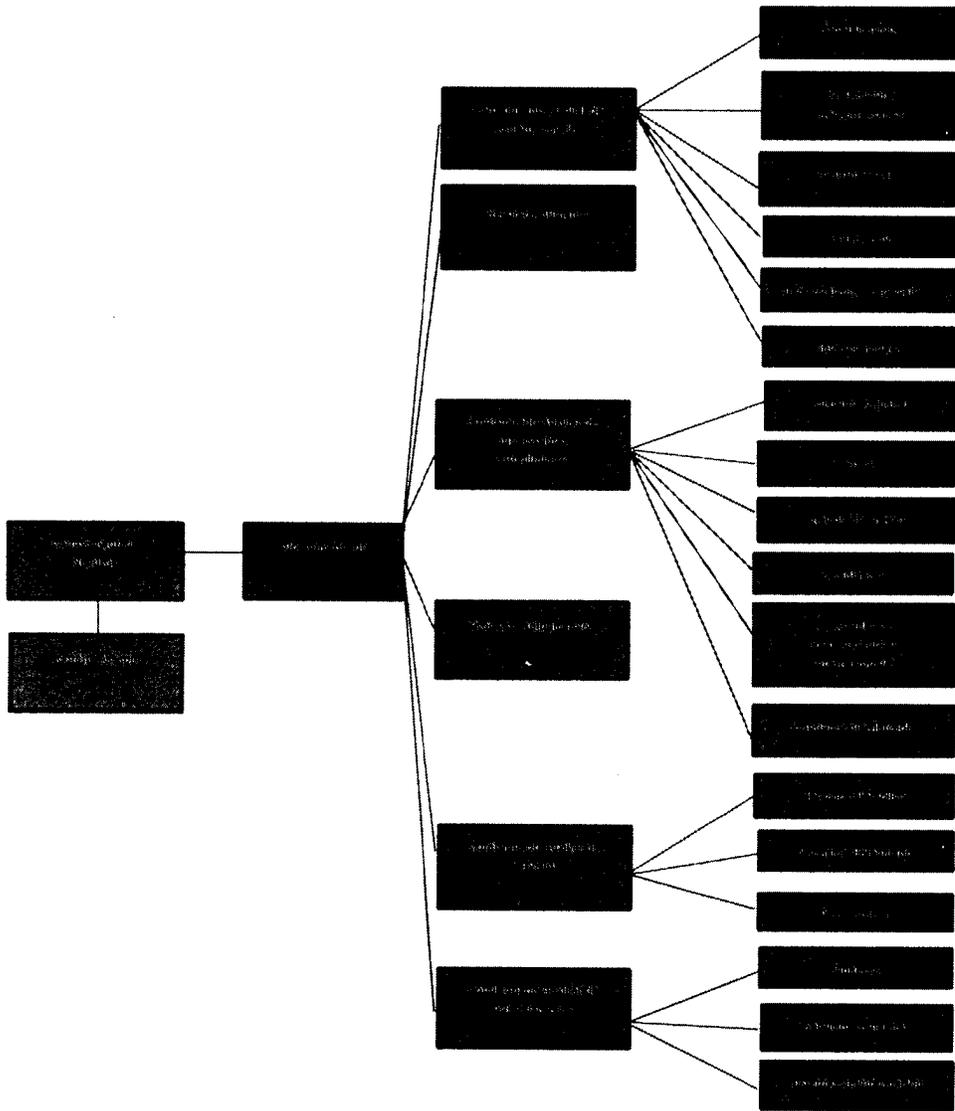
3. Intervenir con las operaciones de los asegurados para verificar el cumplimiento con las disposiciones del Código de Seguros y su Reglamento.
4. Velar porque los aseguradores autorizados en Puerto Rico cumplan con los requisitos de depósitos e inversión establecidos por el Código de Seguros.
5. Examina las operaciones de los aseguradores del país, prestando especial énfasis a su situación financiera.
6. Analizar y aprobar los tipos de primas usados por los aseguradores con el fin de evitar que sean inadecuado, excesivos o injustamente desiguales.
7. Analizar y aprobar los formularios de pólizas que utilizan los aseguradores autorizados en Puerto Rico para que se ajusten a las disposiciones de ley.
8. Examina y otorga licencias a aseguradores.
9. Recibe impuestos por el pago de primas de los aseguradores.
10. Investiga y resuelve querellas.
11. Asesora al público y a dependencias gubernamentales en asuntos de seguros.
12. Atiende y resuelve las solicitudes de investigación presentadas por los asegurados o reclamantes en contra de los aseguradores u otro personal productor de seguros.
13. Orienta y educa al consumidor sobre cualquier aspecto relacionado con seguros.
14. Regula la práctica comercial y publicitaria de la industria de seguros de Puerto Rico para que no sea engañosa y sea una justa para todos los puertorriqueños.

B. Estructura Organizativa

La revisión de la estructura organizativa surge en respuesta a los hallazgos del análisis de las responsabilidades y funciones de la institución delegadas en el Código de Seguros y otras leyes; los ajustes requeridos que surgen como resultado de la implantación de la reorganización de 2002 y las prioridades estratégicas que surgen del Plan de Desarrollo Estratégico para los años 2011-2018. El Plan Estratégico formulado para este periodo identifica siete (7) metas estratégicas que sirven de guía para el diseño de la nueva estructura organizativa que presentamos a continuación:

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

Metas:



1. Restructurar la organización de la Oficina del Comisionado de Seguros de manera que responda con agilidad, eficiencia y esté a tono con las nuevas exigencias de regulación de la industria de seguros.
2. Modernizar con tecnología de avanzada los procesos de la Oficina del Comisionado de Seguros fomentando así la reducción en burocracia, el ahorro de tiempo y de recursos.
3. Obtener la acreditación de la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros, NAIC, por sus siglas inglés, para que Puerto Rico sea designado como una jurisdicción uniforme y ostente total reciprocidad con las demás jurisdicciones miembros de la NAIC.
4. Integrarnos a la herramienta que provee National Insurance Producer Register, conocida en inglés como NIPR, para proveerle a nuestros regulados una manera mas ágil, cómoda y eficiente de pagar una licencia o renovarla a través del internet.
5. Integrarnos al módulo de Consumer Services and Investigation que provee State Based Systems, conocido por sus siglas inglés SBS, para poder alimentar el sistema con la información de cada querellante y tener todo el seguimiento de los casos en sistema.
6. Crear un Código de Seguros de Salud de Puerto Rico, establecer sus disposiciones generales y la forma en que éste interactuará con el Código de Seguros de Puerto Rico, basado en la legislación modelo desarrollada por la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros, por sus siglas en inglés NAIC.
7. Crear un Plan de viabilidad junto a ASES y el Departamento de Salud para establecer en Puerto Rico el Health Benefits Exchange.

Para promover la solvencia, solidez, competitividad y el desarrollo de la industria de seguros como sector vital de la economía, un ambiente de reglamentación y supervisión ágil, innovador y flexible, que impulse una óptima utilización del mecanismo de seguros, el desarrollo económico y la protección de la ciudadanía hemos reestructurado la Estructura Organizativa de la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico.

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

Dirección – Tiene la responsabilidad de establecer la política pública, coordinar y dar seguimiento a todas las actividades operacionales y administrativas de la Agencia. Está compuesta por: el Comisionado, Subcomisionado, Oficina de Recursos Humanos, Oficina de Procesos de Adjudicación, Ayudantes Ejecutivos y otro personal de apoyo.

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

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

Comisaria de Asuntos Legales

División de Asuntos Legales – esta división es responsable de asesorar legalmente

al Comisionado y a otros funcionarios de la agencia, al igual que asesora a la industria de seguros y al público en general. Participa en la labor reguladora y fiscalizadora del Comisionado de Seguros, a través de la consideración y tramitación de solicitudes de investigaciones, la celebración y participación en vistas administrativas, la preparación de órdenes administrativas, así como alegatos y memorandos en casos administrativos en revisión ante el Tribunal de Circuito de Apelaciones de Puerto Rico. Esta División también colabora en la evaluación, estudio, preparación y redacción de reglamentos y proyectos de ley sometidos ante la Asamblea Legislativa, para su consideración y aprobación.

División de Investigaciones Especiales Antifraude – Es responsable principalmente de velar por el cumplimiento de las disposiciones del Capítulo 27 del Código de Seguros de Puerto Rico sobre prácticas desleales y fraudes.

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

Comisaría de Supervisión y Cumplimiento

Supervisión y Cumplimiento – Se crea para consolidar las funciones de actuarial, exámenes regulares, conducta de mercado, admisiones y análisis financiero.

La **División Actuarial** – es responsable de asegurar el cumplimiento de los aseguradores, organismos tarifadores y organizaciones de servicios de salud con las disposiciones aplicables del Código de Seguros de Puerto Rico en todo lo referente a

formas, reglas y tarifas. Para realizar sus funciones lleva a cabo análisis y evaluación de los contratos de seguros, de los planes tarifarios de los tipos de primas, reglas y de toda forma a ser utilizada por dichas entidades. También vela por la protección del interés público y se asegura que las prácticas de suscripción de los aseguradores no sean discriminatorias. La División cuenta con tres (3) subdivisiones Propiedad y Contingencia, Vida y Variable y Salud son responsables de examinar las formas y tarifas, manejan el análisis y evaluación de contratos, reglas y otros documentos.

La **División de Exámenes** – Esta División es responsable de llevar a cabo los programas de examen para verificar la solvencia económica y las practicas de negocios de los aseguradores del país, las organizaciones de servicios de salud y las asociaciones v con fines no pecuniarios. Le corresponde también llevar a cabo exámenes de las operaciones del productor y los representantes autorizados , y otro personal autorizado por esta Oficina para determinar el cumplimiento con el Código de Seguros de Puerto Rico, su Reglamento, así como cartas circulares y normativas periódicas que emite el Comisionado de Seguros.

La **División de Conducta de Mercado** – Es responsable de diseñar y llevar a cabo programas de exámenes dirigidos a: analizar y verificar las prácticas de manejo de riesgos (“risk management” “underwriting” y otros).

La **División de Admisiones y Análisis Financiero** – Se compone de Admisiones y Análisis Financiero, Estadísticas. Realiza el análisis de las solicitudes para incorporación, habilitación económica y autorización de los aseguradores del país. También analiza las solicitudes de admisión de las organizaciones de servicios de salud, aseguradores y reaseguradores extranjeros; determina la elegibilidad de los aseguradores de líneas excedentes, tramita el registro de los proveedores de contratos de servicios. Además, atiende enmiendas de los certificados de autoridad vigentes de dichas entidades con el propósito de añadir cualquier clase adicional de seguros, así

como aumentos en capital de los aseguradores del país mediante la tramitación de permisos de solicitud y licencias del solicitador. La División, a su vez, es responsable de analizar los informes anuales y trimestrales presentados por los aseguradores y organizaciones de servicios de salud; evalúa el archivo de transacciones sobre fusión y compraventa de aseguradores extranjeros. Además, analiza la solicitud de aprobación de transacciones de fusiones, compraventa y reorganizaciones corporativas de aseguradores del país. También es responsable de tramitar las solicitudes de exención de contribución sobre primas, evaluar las planillas de contribución sobre primas, así como también verificar el cumplimiento del pago de la contribución sobre primas de los negocios de líneas excedentes.

La **División Aseguradores y Reaseguradores Internacionales** – Es responsable de: promover las ventajas competitivas de los Aseguradores y Reaseguradores Internacionales a través del cual los aseguradores y reaseguradores exportan e importan seguros y servicios relacionados a la industria de seguros; analizar las solicitudes para incorporación, admisión y autorización para operar, analizar los informes anuales y trimestrales presentados y llevar a cabo los exámenes de las operaciones de las entidades autorizadas. La División realiza funciones de (sección) de admisiones y (sección) de exámenes.

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

Comisaria de Servicios

Comisaria de Servicios – Se agrupa en dos (2) divisiones principales y una unidad: Servicios al Regulado, Servicios al Público y la Unidad de Pago Puntual.

La **División de Servicios al Regulado** – Es responsable de los procesos relacionados con los servicios a los integrantes de la industria de seguros. Se encarga de ofrecer, corregir y notificar los resultados de los exámenes que toman los aspirantes a obtener las licencias de productor, representante autorizado, ajustador, apoderado, solicitador o consultor que expide el Comisionado de Seguros. Además, esta división emite las licencias regulares que se le otorgan a los diferentes aspirantes a licencias de productor, representante autorizado, ajustador, apoderado, solicitador o consultor que expide el Comisionado de Seguros. También, se encarga de emitir las licencias provisionales que se les otorgan a los diferentes aspirantes a licencias de agente en lo que se preparan para tomar el examen correspondiente.

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

La **Unidad (Sección) de Pago Puntual a Proveedores** – Es responsable de atender las querellas que presenten los proveedores de servicios de salud por el incumplimiento por parte de los aseguradores de incapacidad y las organizaciones de servicios de salud en los términos establecidos en el Capítulo 30 del Código de Seguros de Puerto Rico para el pago u objeción de las reclamaciones. También atiende las reclamaciones de los aseguradores y organizaciones de servicio de salud

del incumplimiento de los proveedores de servicios con las disposiciones de ley referentes al reembolso de pagos indebidos.

Comisaria de Administración

Comisaria de Administración – Es responsable de la prestación de servicios de apoyo administrativo en asuntos relacionados con: finanzas gubernamentales (contabilidad, presupuesto e inversiones), sistemas de información gerencial, y servicios generales.

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

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

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



GOBIERNO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

PLAN DE PUESTOS Y COMPENSACIÓN
SERVICIO DE CARRERA / UNIONADO

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

BANDA PROFESIONAL / ESPECIALIZADA

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

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

- Administrador de Sistemas de Oficina
- Bibliotecario
- Contador
- Estadístico
- Investigador I
- Representante de Servicios al Regulado

Zona 2

SMM = \$ 1,350

SMXM = \$ 2,094

SMA = \$ 16,200

SMXA = \$ 25,128

- Auxiliar de Administración II
- Auxiliar de Sistemas de Oficina

Zona 3

SMM = \$ 1,575

SMXM = \$ 2,443

SMA = \$ 18,900

SMXA = \$ 29,316

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

Sr. Samuel Dávila Cid
 Director
 OCALARH

Fecha

Ramón L. Cruz Colón, CPCU, ARe, AU
 Comisionado
 Oficina del Comisionado de Seguros

Fecha



GOBIERNO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

Estructura Básica de Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado

Banda	Zona	Salario Mensual Mínimo									Salario Mensual Máximo
			1	2	3	4	5	6	7	8	
Profesional y Especializada	1	1,700	1,785	1,874	1,968	2,066	2,170	2,278	2,392	2,512	2,637
	2	1,985	2,084	2,188	2,298	2,413	2,533	2,660	2,793	2,933	3,079
	3	2,275	2,389	2,508	2,634	2,765	2,904	3,049	3,201	3,361	3,529
Servicio y Apoyo	1	1,200	1,260	1,323	1,389	1,458	1,531	1,608	1,688	1,772	1,861
	2	1,350	1,418	1,488	1,563	1,641	1,723	1,809	1,900	1,995	2,094
	3	1,575	1,654	1,736	1,823	1,914	2,010	2,111	2,216	2,327	2,443

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

Sr. Samuel Dávila Cid
 Director
 OCALARH

Fecha

Ramón L. Cruz Colón, CPCU, ARé, AU
 Comisionado
 Oficina del Comisionado de Seguros

Fecha



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

Banda Profesional y Especializada

CA-4000

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

Banda Servicio y Apoyo

CA-5000

- CAU-5010 Auxiliar de Administración II
- CAU-5020 Auxiliar de Contabilidad
- CAU-5030 Auxiliar de Finanzas
- CAU-5040 Auxiliar de Recursos Humanos
- CAU-5050 Auxiliar de Sistemas de Oficina
- CAU-5060 Recepcionista
- CAU-5070 Técnico de Sistemas de Oficina
- CAU-5080 Trabajador General
- CAU-5090 Auxiliar de Administración I



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

-A-

Actuario

Administrador de Sistemas de Oficina

Analista de Pólizas

Analista de Reclamaciones

Analista Financiero

Auxiliar de Administración I

Auxiliar de Administración II

Auxiliar de Contabilidad

Auxiliar de Finanzas

Auxiliar de Recursos Humanos

Auxiliar de Sistemas de Oficina

-B-

Bibliotecario

-C-

Contador

-D-

-E-

Estadístico
Examinador

-F-

-G-

-H-

-I-

Investigador Especial Antifraude
Investigador II
Investigador I

-J-

-K-

-L-

-M-

-N-

-O-

Oficial de Servicios al Regulado

-P-

Programador de Sistemas de Información

-Q-

-R-

Recepcionista

Representante de Servicios al Regulado

-S-

-T-

Técnico de Exámenes

Técnico de Sistemas de Información

Técnico de Sistemas de Oficina

Trabajador General



GOBIERNO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

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

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

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

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

Código del Perfil	Título del Perfil de Competencia	Banda	Zona	Estructura de Compensación (Mensual)		Periodo Probatorio
				Mín.	Max.	
CAU-4010	Actuario	Banda Profesional y Especializada	3	2,275	3,529	10
CAU-4020	Administrador de Sistemas de Oficina	Banda Profesional y Especializada	1	1,700	2,637	8
CAU-4030	Analista de Póliza	Banda Profesional y Especializada	2	1,985	3,079	10
CAU-4040	Analista de Reclamaciones	Banda Profesional y Especializada	2	1,985	3,079	10
CAU-4050	Analista Financiero	Banda Profesional y Especializada	2	1,985	3,079	10
CAU-5090	Auxiliar de Administración I	Banda de Servicio y Apoyo	1	1,200	1,861	6
CAU-5010	Auxiliar de Administración II	Banda de Servicio y Apoyo	2	1,350	2,094	6
CAU-5020	Auxiliar de Contabilidad	Banda de Servicio y Apoyo	3	1,575	2,443	6
CAU-5030	Auxiliar de Finanzas	Banda de Servicio y Apoyo	3	1,575	2,443	6

Código del Perfil	Título del Perfil de Competencia	Banda	Zona	Estructura de Compensación (Mensual)		Periodo Probatorio
				Mín.	Max.	
CAU-5040	Auxiliar de Recursos Humanos	Banda de Servicio y Apoyo	3	1,575	2,443	6
CAU-5050	Auxiliar de Sistemas de Oficina	Banda de Servicio y Apoyo	2	1,350	2,094	6
CAU-4060	Bibliotecario	Banda Profesional y Especializada	1	1,700	2,637	8
CAU-4070	Contador	Banda Profesional y Especializada	1	1,700	2,637	8
CAU-4080	Estadístico	Banda Profesional y Especializada	1	1,700	2,637	8
CAU-4090	Examinador	Banda Profesional y Especializada	3	2,275	3,529	10
CAU-4100	Investigador Especial Antifraude	Banda Profesional y Especializada	3	2,275	3,529	10
CAU-4110	Investigador II	Banda Profesional y Especializada	3	2,275	3,529	10
CAU-4120	Oficial de Servicios al Regulado	Banda Profesional y Especializada	3	2,275	3,529	10
CAU-4130	Programador de Sistemas de Información	Banda Profesional y Especializada	3	2,275	3,529	10
CAU-5060	Recepcionista	Banda de Servicio y Apoyo	1	1,125	1,745	6
CAU-4140	Investigador I	Banda Profesional y Especializada	1	1,700	2,637	8
CAU-4150	Representante de Servicios al Regulado	Banda Profesional y Especializada	1	1,700	2,637	8
CAU-4160	Técnico de Exámenes	Banda Profesional y Especializada	2	1,985	3,079	10
CAU-4170	Técnico de Sistemas de Información	Banda Profesional y Especializada	2	1,985	3,079	10
CAU-5070	Técnico de Sistemas de Oficina	Banda de Servicio y Apoyo	3	1,575	2,443	6
CAU-5080	Trabajador General	Banda de Servicio y Apoyo	1	1,125	1,745	6

Sr. Samuel Dávila Cid
 Director
 OCALARH

Fecha

Ramón L. Cruz Colón, CPCU, ARe, AU
 Comisionado
 Oficina del Comisionado de Seguros

Fecha



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

Grupo Profesional y Especializado

Administrador de Sistemas de Oficina

Actuario

Analista Financiero

Analista de Pólizas

Analista de Reclamaciones

Bibliotecario

Contador

Estadístico

Examinador

Investigador Especial Antifraude

Investigador II

Oficial de Servicios al Regulado

Programador de Sistemas de Información

Investigador I

Representante de Servicios al Regulado

Técnico de Exámenes

Técnico de Sistemas de Información

Grupo de Servicio y Apoyo

Auxiliar de Administración II

Auxiliar de Administración I

Auxiliar de Finanzas

Auxiliar de Recursos Humanos

Auxiliar de Sistemas de Oficina

Recepcionista

Técnico de Sistemas de Oficina

Trabajador General



GOBIERNO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

PERFIL DE COMPETENCIAS
INVESTIGADOR ESPECIAL ANTIFRAUDE

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4100	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo profesional que consiste en llevar a cabo investigaciones especiales antifraude a aseguradores de seguros, otras entidades reguladas y consumidores.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad, participando en las investigaciones de las transacciones efectuadas en compañías aseguradoras, organizaciones de servicios de salud, corredores, agentes y corredores de líneas excedentes y productores en general o consumidores, para determinar su conformidad con el Código de Seguros de Puerto Rico y sus reglamentos.		Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones específicas para la realización de sus labores.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.		Su trabajo se revisa durante y al finalizar el mismo a través de los informes que presente para determinar conformidad con los procedimientos establecidos.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Analiza y realiza investigaciones de querellas radicadas contra las aseguradoras u otro personal dentro de la industria de seguros (Violaciones a las disposiciones del Código de Seguros de Puerto Rico). ☐ Investiga reclamaciones sospechosas, fraudulentas, así como otras irregularidades. ☐ Conduce, oportunamente, una investigación completa y exacta de los datos relevantes. ☐ Mantiene los expedientes asignados de investigación en una manera confidencial y organizada, documenta todos los datos relevantes pertenecientes a esos expedientes. ☐ Asegura que los casos asignados sean investigados e informados a la parte solicitante dentro del periodo de tiempo prescrito. ☐ Realiza entrevistas dentro y fuera de la oficina a entidades reguladas y no reguladas relacionadas con la investigación que esté realizando. ☐ Realiza vigilancia y seguimiento a individuos como parte de sus casos. ☐ Participa en allanamientos y diligencia, citaciones de órdenes, entre otros, en coordinación con el Departamento de Justicia, de ser necesario. ☐ Analiza datos, inspecciona, copia y recopila archivos, documentos y evidencias y comunica hallazgos a las partes concernidas. ☐ Colabora en el seguimiento a la información que deben presentar las partes involucradas en las querellas intervenidas por los Investigadores de superior jerarquía. ☐ Prepara reportes investigativos y órdenes de investigación, requerimientos de información, citaciones y redacta comunicaciones, memorandos e informes sobre las investigaciones asignadas y sus conclusiones. ☐ Testifica en los procesos de vistas administrativas, civil y criminal. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

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

✓ *Mejoramiento de Procesos*

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

✓ *Agilidad Mental*

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

✓ *Pensamiento Divergente*

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

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

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

✓ *Uso de Computadoras*

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

✓ *Compromiso Institucional*

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

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

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

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

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

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

✓ *Planificación y Organización*

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

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

✓ *Toma de Decisiones*

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

✓ *Solución de Problemas*

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

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

✓ *Orientación hacia Resultados*

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

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

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

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

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

Conoce los principios, métodos y prácticas del proceso investigativo.

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

Domina los idiomas español e inglés.

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

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

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

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

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

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

✓ *Autodesarrollo*

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

✓ *Trabajo en Equipo*

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

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

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

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

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

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

✓ *Ética e Integridad*

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

✓ *Autonomía*

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

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora y equipo de investigación (cámara fotográfica, grabadora, cámara de video, etc.)

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de colegio o universidad acreditada en Justicia Criminal. Dos (2) años de experiencia en funciones relacionadas con investigaciones y exámenes.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar fuera de Puerto Rico.

Aprobar los cursos de Educación Continua y certificaciones de "Certified Fraud Examiner" requeridas por la OCS.

PERIODO PROBATORIO

Diez (10) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del __ de ____ de ____.

Sr. Samuel Dávila Cid
Director
OCALARH

Fecha

Ramón L. Cruz Colón, CPCU, ARe, AU
Comisionado
Oficina del Comisionado de Seguros

Fecha



GOBIERNO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

PERFIL DE COMPETENCIAS
INVESTIGADOR II

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4110	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo de campo y de oficina que consiste en evaluar y analizar las investigaciones (reclamaciones) del público sobre las prácticas de las compañías de seguros y el personal autorizado que se radican ante la Oficina del Comisionado de Seguros			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad en las investigaciones y análisis de querellas radicadas contra las compañías de seguros, agentes generales, agentes, corredores, ajustadores, solicitadores y consultores en seguros autorizados para determinar violaciones al Código de Seguros y su Reglamento		Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones.		Su trabajo se revisa a través del análisis de los informes que somete y reuniones con el supervisor para verificar conformidad con la legislación, reglamentación, normas y procedimientos establecidos.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Investiga y analiza querellas radicadas por los asegurados personalmente y por escrito, contra las compañías de seguros y otro personal autorizado dentro de la industria del seguro. ☐ Atiende y entrevista a los asegurados que radican las querellas personalmente y les orienta sobre el procedimiento de investigación y los documentos que deben someter para su registro. ☐ Estudia las querellas radicadas por escrito y se comunica con los reclamantes para requerir la documentación que sustenta las mismas por teléfono o por carta. ☐ Efectúa labor de seguimiento a las partes involucradas en las querellas con respecto a la información que deben someter para proseguir con la investigación. ☐ Analiza las contestaciones y pruebas sometidas por los querellados, conjuntamente con la información suministrada por los reclamantes, con el propósito de recomendar el cierre del caso o determinar la necesidad de recopilar información adicional mediante visitas personales a las oficinas de los querellados, entrevistas a ambas partes o la recomendación de la celebración de vistas públicas. ☐ Visita las oficinas de las compañías de seguros y productores de seguro objeto de querellas para obtener información adicional y corroborar sus declaraciones y las de los querellantes. ☐ Cita a las partes involucradas en las querellas cuando existen versiones contradictorias para recopilar información adicional y mediar entre éstas para simplificar los aspectos relacionados con las querellas, de manera que se tomen acuerdos definitivos. ☐ Comparece a vistas públicas que celebra la Oficina del Comisionado de Seguros y a los Tribunales de Justicia en calidad de testigo en los casos de querellas en que intervino. ☐ Contesta consultas de ciudadanos que acuden personalmente, consultas telefónicas y escritas sencillas relacionadas con las disposiciones del Código de Seguros, su Reglamento y el procedimiento investigativo. ☐ Redacta comunicaciones, memorandos e informes relacionados con las querellas e investigaciones asignadas. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

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

✓ *Mejoramiento de Procesos*

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

✓ *Agilidad Mental*

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

✓ *Pensamiento Divergente*

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

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

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

✓ *Uso de Computadoras*

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

✓ *Compromiso Institucional*

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

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

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

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

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

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

✓ *Planificación y Organización*

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

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

✓ *Toma de Decisiones*

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

✓ *Solución de Problemas*

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

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

✓ *Orientación hacia Resultados*

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

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

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

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

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

Posee conocimiento teórico y práctico del código de seguros.

Conoce los principios, métodos y prácticas que rigen el mercado de seguros.

Recopila información verbal y escrita relevante para su investigación.

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

Domina los idiomas español e inglés.

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

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

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

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

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

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

✓ *Autodesarrollo*

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

✓ *Trabajo en Equipo*

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

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

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

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

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

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

✓ *Ética e Integridad*

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

✓ *Autonomía*

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

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de colegio o universidad acreditada. Dos (2) años de experiencia en una o más de las siguientes áreas dentro del campo de los seguros: suscripción, reclamaciones, emisión de pólizas o servicios al asegurado; uno (1) de éstos en funciones similares en naturaleza y complejidad a las que realiza un Investigador I en el Servicio de Carrera de la Oficina del Comisionado de Seguros.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

Diez (10) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del __ de ____ de ____.

Sr. Samuel Dávila Cid
Director
OCALARH

Fecha

Ramón L. Cruz Colón, CPCU, ARe, AU
Comisionado
Oficina del Comisionado de Seguros

Fecha



GOBIERNO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

PERFIL DE COMPETENCIAS
OFICIAL DE SERVICIOS AL REGULADO

<i>Banda: Profesional y Especializada</i>		<i>Código de la Clase: CAU-4120</i>	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo de contacto que conlleva la atención de consultas (telefónicas y escritas) y la orientación a regulados sobre aspectos relacionados con las prácticas de la industria de seguros.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad.		Trabaja bajo la supervisión general de un funcionario de superior jerarquía quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes y específicas en situaciones nuevas.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce iniciativa y criterio propio, y consulta con su superior en situaciones imprevistas.		Su trabajo se revisa mediante informes diarios y semanales para cotejar corrección, exactitud y tiempo y determinar conformidad con las instrucciones impartidas.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Realiza y coordina el proceso de exámenes a candidatos a licencia. <input type="checkbox"/> Realiza tareas relacionadas al procesamiento y expedición de licencias provisionales, licencias regulares y su renovación. <input type="checkbox"/> Analiza y contesta consultas (telefónicas y escritas) presentadas por los regulados relacionados con las prácticas de la industria de seguros. <input type="checkbox"/> Canaliza al área correspondiente cualquier situación fuera de su control o de su área de trabajo. <input type="checkbox"/> Atiende eficiente y cortésmente toda llamada y la resuelve en el menor tiempo posible. <input type="checkbox"/> Orienta al personal que es referido por la División de Servicios Público sobre información fiel y exacta sobre leyes, normas y reglamentos del Código de Seguros aplicado a licencias. <input type="checkbox"/> Contesta las llamadas y consultas de productores y se compromete en proveerle la información solicitada sobre las prácticas de la Industria de Seguros. <input type="checkbox"/> Incorpora toda nueva información o asignaciones especiales a favor de beneficiar el interés público. <input type="checkbox"/> Toma decisiones en casos de rutina, cuando el caso lo amerite. <input type="checkbox"/> Aclara dudas sobre las normas y reglamentos que rigen la industria de seguros. <input type="checkbox"/> Lleva a cabo cualquier otra tarea relacionada que sea necesario para cumplir con el propósito del puesto. <input type="checkbox"/> Analiza el cumplimiento de los cursos y actividades educativas requeridas por ley y ofrecidas por las Instituciones Educativas a fin de asegurar la calidad de los mismos y del fiel cumplimiento con las directrices de la OCS. 			



GOBIERNO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

Funciones y Responsabilidades

- ☐ Asesora, evalúa y recomienda al Director de Servicios al Regulado aquellos cursos y seminarios de seguros sometidos a nuestra Oficina, de conformidad con las guías establecidas de tiempo en tiempo por el Programa de Educación Continua.
- ☐ Brinda orientación a los tenedores de licencias sobre las actividades de educación continua, la Regla LII y otros asuntos relacionados.
- ☐ Visita las Instituciones Educativas que ofrezcan los cursos y seminarios de seguros para verificar que los mismos cumplan con lo requerido.
- ☐ Custodia el registro de fechas de vencimiento de las licencias de los tenedores para identificar la fecha de haber cumplido con los requisitos de educación continua que establece la Regla LII.
- ☐ Recomienda al Director de Servicios al regulado cualquier enmienda o revisión a la Regla LII.
- ☐ Verifica y examina los documentos sometidos por los tenedores de licencias a fin de emitir las certificaciones de cumplimiento del programa de educación continua.
- ☐ Certifica a la División de Servicios al Regulado el cumplimiento de aquellos tenedores de licencias como parte del proceso de renovación de sus licencias.
- ☐ Ejecuta tareas relacionadas con educación continua asignadas por el Director de Servicios al Regulado.
- ☐ Prepara las devoluciones y hojas de envío de los casos asignados a su persona.
- ☐ Recibe y genera llamadas telefónicas relacionadas con asuntos de su unidad de trabajo.
- ☐ Redacta cartas, informes y memorandos sobre los asuntos a su cargo.
- ☐ Establece y mantiene récord sobre los casos y actividades a su cargo.
- ☐ Orienta sobre las actividades de Educación Continua, tales como seminarios, talleres y otros.

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

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

✓ *Mejoramiento de Procesos*

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

✓ *Agilidad Mental*

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

✓ *Pensamiento Divergente*

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

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

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

✓ *Uso de Computadoras*

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

✓ *Compromiso Institucional*

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

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

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

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

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

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

✓ *Planificación y Organización*

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

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

✓ *Toma de Decisiones*

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

✓ *Solución de Problemas*

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

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

✓ *Orientación hacia Resultados*

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

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

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

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

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

Conoce los principios, métodos y prácticas de la tramitación de investigaciones.

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

Domina los idiomas español e inglés.

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

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

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

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

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

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

✓ *Autodesarrollo*

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

✓ *Trabajo en Equipo*

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

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

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

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en español y en inglés.

✓ *Flexibilidad*

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

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

✓ *Ética e Integridad*

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

✓ *Autonomía*

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

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de colegio o universidad acreditada. Dos (2) años de experiencia oficinesca o administrativa en funciones de servicios al cliente (productor o consumidor) preferiblemente en el campo de los seguros; uno (1) de éstos en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Representante de Servicios al Regulado en el Servicio de Carrera de la OCS.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

Diez (10) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del __ de ____ de ____.

Sr. Samuel Dávila Cid
Director
OCALARH

Fecha

Ramón L. Cruz Colón, CPCU, ARe, AU
Comisionado
Oficina del Comisionado de Seguros

Fecha



GOBIERNO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

*PERFIL DE COMPETENCIAS
 INVESTIGADOR I*

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4140	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo de campo y de oficina que consiste en colaborar en la investigación y análisis de consultas reclamaciones del público sobre las prácticas de las compañías de seguros y otros regulados que se radican ante la Oficina del Comisionado de Seguros.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad, colaborando con personal de mayor jerarquía en las investigaciones y análisis de consultas radicadas contra las compañías de seguros, agentes generales, agentes, corredores, ajustadores, solicitadores y consultores en seguros autorizados para determinar violaciones al Código de Seguros de Puerto Rico y sus Reglamento.		Trabaja bajo la supervisión inmediata de un funcionario de mayor jerarquía, quien le adiestra y orienta sobre las disposiciones legales y reglamentarias que rigen la industria del seguro, normas y procedimientos establecidos.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Recibe instrucciones específicas sobre la labor a realizar y ejerce un grado moderado de iniciativa y criterio propio.		Su trabajo se revisa durante el proceso y a la terminación, a través, del análisis de los informes que somete y reuniones con el supervisor para verificar progreso y conformidad con la legislación, reglamentación, normas y procedimientos establecidos, así como las instrucciones impartidas.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ☐ Realiza y analiza la evaluación de las solicitudes de investigaciones presentadas por los asegurados relacionados con las prácticas de los aseguradores y otro personal autorizado dentro de la industria de seguros. ☐ Atiende y entrevista a los asegurados que presentan personalmente sus solicitudes de investigación y les orienta sobre el procedimiento de investigación de las mismas y los documentos que deben someter para su registro. ☐ Analiza las contestaciones y pruebas presentadas por los ciudadanos, conjuntamente con la información suministrada por los querellantes con el propósito de determinar el cierre del caso, la necesidad de recopilar información adicional mediante visitas personales a las oficinas de los querellados, entrevistar ambas partes, o recomendar la celebración de vistas públicas. ☐ Acompaña a oficiales y examinadores de mayor jerarquía a las oficinas de los aseguradores y otros regulados objeto de querrela para obtener información adicional y corroborar sus declaraciones y la de los querellantes. ☐ Colabora con personal de mayor jerarquía en el proceso de mediación entre las partes cuando existen versiones contradictorias relacionadas con las querellas bajo investigación. ☐ Acompaña a personal de superior jerarquía a la vista pública que celebra la Oficina del Comisionado de Seguros y a los Tribunales de Justicia, y observa los procedimientos pertinentes a la resolución de querellas. ☐ Lleva a cabo el seguimiento de la información que deben someter las partes involucradas en las querellas intervenidas por Investigadores de Seguros de superior jerarquía. ☐ Redacta comunicaciones, memorandos e informes sobre las investigaciones asignadas. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

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

✓ *Mejoramiento de Procesos*

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

✓ *Agilidad Mental*

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

✓ *Pensamiento Divergente*

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

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

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

✓ *Uso de Computadoras*

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

✓ *Compromiso Institucional*

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

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

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

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

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

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

✓ *Planificación y Organización*

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

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

✓ *Toma de Decisiones*

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

✓ *Solución de Problemas*

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

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

✓ *Orientación hacia Resultados*

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

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

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

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

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

Posee conocimiento teórico y práctico del mercado de seguros.

Conoce los principios, métodos y prácticas de la tramitación de investigaciones.

Recopila información verbal y escrita relevante a los asuntos bajo investigación.

Conoce, analiza y aplica las leyes y reglamentos que rigen la industria de seguros.

Domina los idiomas español e inglés.

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

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

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

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

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

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

✓ *Autodesarrollo*

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

✓ *Trabajo en Equipo*

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

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

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

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en inglés y en español.

✓ *Flexibilidad*

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

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

✓ *Ética e Integridad*

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

✓ *Autonomía*

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

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es altamente relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de colegio o universidad acreditada.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar en y fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

Ocho (8) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del ___ de ____ de ____.

Sr. Samuel Dávila Cid
Director
OCALARH

Fecha

Ramón L. Cruz Colón, CPCU, ARe, AU
Comisionado
Oficina del Comisionado de Seguros

Fecha



GOBIERNO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS

*PERFIL DE COMPETENCIAS
 REPRESENTANTE DE SERVICIOS AL REGULADO*

Banda: Profesional y Especializada		Código de la Clase: CAU-4150	
Propósitos y Objetivos del Puesto			
Trabajo de contacto que consiste en mantener relaciones efectivas con los regulados evaluando solicitudes de licencia y ofreciendo atención y orientación de excelencia sobre las prácticas de industria de seguros.			
Naturaleza del Trabajo			
Complejidad y Responsabilidad		Supervisión Recibida	
Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad.		Trabaja bajo la supervisión inmediata de un funcionario de mayor jerarquía, quien le imparte instrucciones generales en los aspectos comunes y específicos en situaciones nuevas.	
Tipo de Instrucciones que recibe		Revisión del Trabajo	
Ejerce un grado moderado de iniciativa, criterio propio y consulta con su superior en situaciones imprevistas.		Su trabajo se revisa mediante informes diarios y semanales para cotejar corrección, exactitud y tiempo para determinar en conformidad con las instrucciones impartidas.	
Funciones y Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Atiende eficiente y cortésmente toda llamada y resuelve en el menor tiempo posible. <input type="checkbox"/> Ofrece información fiel y exacta sobre leyes, normas y reglamentos del Código de Seguros aplicado a licencias. <input type="checkbox"/> Contesta las llamadas y consultas de los regulados y se compromete en proveerle la información solicitada sobre las prácticas de la industria de seguros. <input type="checkbox"/> Incorpora toda nueva información o asignaciones especiales en pro de beneficiar el interés público. <input type="checkbox"/> Toma decisiones en casos de rutina, cuando el caso lo amerite. <input type="checkbox"/> Aclara dudas sobre las normas y reglamentos que rigen la industria de seguros. <input type="checkbox"/> Analiza y contesta consultas presentadas por los representantes de la industria relacionados con las prácticas de la industria de seguros. <input type="checkbox"/> Canaliza al área correspondiente cualquier situación fuera de su control o de su área de trabajo. <input type="checkbox"/> Lleva a cabo cualquier otra tarea relacionada que sea necesario para cumplir con el propósito del puesto. <input type="checkbox"/> Realiza tareas de revisión, evaluación, procesamiento, expedición y renovación de las diferentes categorías de licencias que emite la Oficina del Comisionado de Seguros. <input type="checkbox"/> Asiste en el proceso de exámenes a candidatos a licencia. <input type="checkbox"/> Lleva a cabo funciones relacionadas con los procesos de Educación Continua. <input type="checkbox"/> Asiste en el proceso de implementar nuevos procedimientos, información o asignaciones especiales. <input type="checkbox"/> Realiza la organización, el archivo de documentos y mantiene control de los mismos. <input type="checkbox"/> Prepara las devoluciones y hojas de envío de los casos asignados a su persona. <input type="checkbox"/> Prepara el informe de casos a su cargo para beneficio de la División de Servicios al Público. 			

Competencias del Puesto

✓ *Conocimiento del Mercado de Seguros*

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

✓ *Mejoramiento de Procesos*

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

✓ *Agilidad Mental*

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

✓ *Pensamiento Divergente*

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

✓ *Razonamiento Cuantitativo*

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

✓ *Uso de Computadoras*

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

✓ *Compromiso Institucional*

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

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

✓ *Servicio de Excelencia y Calidad*

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

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

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

✓ *Planificación y Organización*

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

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

✓ *Toma de Decisiones*

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

✓ *Solución de Problemas*

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

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

✓ *Orientación hacia Resultados*

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

Posee motivación propia para realizar su trabajo.

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

✓ *Dominio de las Funciones del Puesto*

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

Conoce los principios, métodos y prácticas de la tramitación de investigaciones.

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

Domina los idiomas español e inglés.

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

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

✓ *Mejoramiento de Procesos y Servicios*

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

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

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

✓ *Autodesarrollo*

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

✓ *Trabajo en Equipo*

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

Se identifica como miembro de su equipo.

Aporta ideas y esfuerzos para lograr los objetivos grupales.

✓ *Comunicación*

Escucha con atención cuando recibe mensajes y los transmite correctamente.

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

Posee un vocabulario adecuado y lo emplea correctamente.

Redacta con facilidad, coherencia, buena sintaxis y concordancia.

Se comunica efectivamente en español y en inglés.

✓ *Flexibilidad*

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

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

✓ *Ética e Integridad*

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

✓ *Autonomía*

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

ÁREAS CRÍTICAS DE DESEMPEÑO

Su peritaje técnico y especializado es relevante para el logro de los objetivos de la división / unidad.

DEMANDAS FÍSICAS Y MENTALES REQUERIDAS

Se requiere regularmente caminar, hablar y escuchar, estar de pie, sentarse, usar los dedos de las manos para manejar objetos y herramientas necesarias para realizar el trabajo. Visión cerrada distante y periferal.

EQUIPO, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS REQUERIDAS

Teléfono, computadora, facsímil y fotocopidora.

PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Bachillerato de colegio o universidad acreditada.

REQUISITOS ESPECIALES

Capacidad de trabajar bajo presión con márgenes de tiempo limitado. Se le podrá requerir viajar en y fuera de Puerto Rico.

PERIODO PROBATORIO

Ocho (8) meses.

CLAUSULA DE SALVEDAD

La información aquí contenida resume la naturaleza general de las competencias y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña este puesto. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en este grupo ocupacional.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, por la presente aprobamos la precedente clase que formará parte del Plan de Puestos y Compensación para el Servicio de Carrera / Unionado de la Oficina del Comisionado de Seguros, a partir del __ de ____ de ____.

Sr. Samuel Dávila Cid
Director
OCALARH

Fecha

Ramón L. Cruz Colón, CPCU, ARe, AU
Comisionado
Oficina del Comisionado de Seguros

Fecha