

## Compañía de Turismo de Puerto Rico

### Agrupación de los Perfiles de Clases Unionados a las Escalas de Salarios

<u>Código de la Clase</u>	<u>Título de la Clase</u>
	<b>1 (1,200)</b>
1025	Auxiliar de Planta Física
	<b>2 (1,300)</b>
1010	Auxiliar de Almacén
1030	Auxiliar de Servicios Técnicos
1045	Conductor/a Mensajero
1070	Recaudador/a
	<b>3 (1,400)</b>
1035	Auxiliar de Sistemas de Oficina
1055	Inspector/a (Juegos de Azar)
1065	Oficial de Recibo
	<b>4 (1,500)</b>
1015	Auxiliar de Contabilidad
1020	Auxiliar de Nómina y Licencias
1080	Secretario/a
	<b>5 (1,600)</b>
1005	Artista Gráfico
	<b>6 (1,700)</b>
1040	Comprador/a
1050	Contador/a
1060	Inspector/a de Calidad Turística
1075	Representante de Promoción Turística

## Perfil de Clase

### Auxiliar de Planta Física

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la prestación de servicios relacionados con la conservación, reparación y mantenimiento de las estructuras y facilidades de la Compañía; participar en mudanzas de equipos y materiales y realizar una variedad de trabajos relacionados, conforme a las demandas del servicio de la Compañía.
- Realiza labores de pintura y tareas auxiliares en la instalación y reparación de lámparas, enchufes, bombillas, fusibles y otro equipo eléctrico sencillo.
- Realiza trabajos de limpieza general, conservación y mantenimiento de jardines y áreas verdes de las facilidades de la Compañía.
- Provee servicios de apoyo a otras unidades de trabajo, cuando las necesidades del servicio lo requieran; colabora en la atención de situaciones de emergencia y desastres que puedan afectar las operaciones y el servicio.
- Establece y mantiene relaciones efectivas con supervisores, compañeros de trabajo, visitantes y a todos los niveles de la Compañía.

#### Competencias

##### Compromiso con las Expectativas de Trabajo Asignado

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.
- Cumple consistentemente con el plan y el horario de trabajo asignado.
- Informa con anterioridad a su supervisor inmediato circunstancias fuera de su control que impactan adversamente la producción, calidad y eficiencia de su trabajo.
- Cooperar consistentemente con el equipo de trabajo y provee apoyo cuando las operaciones y las necesidades de servicio así lo requieran.
- Presenta recomendaciones, métodos y alternativas respecto a los procesos de trabajo que propendan hacia una mayor producción, mejoras en la calidad y eficacia de los trabajos asignados.

- Actúa con sentido de urgencia en la solución de problemas o situaciones e interviene rápidamente para impedir que las mismas afecten el servicio o las operaciones de la Corporación.
- Internaliza los principios, valores, misión y visión de la Compañía y proyecta su compromiso con los mismos en el desempeño diario de sus responsabilidades.
- Utiliza los recursos tecnológicos e instrumentos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.
- Coordina, de manera eficaz, actividades a través de recursos internos y externos cuando así sea requerido en el desempeño de sus responsabilidades.

### **Compromiso con el Mejoramiento Continuo y Superación**

- Proyecta un sentido de mejoramiento continuo de los procesos y demuestra interés en su superación personal.
- Participa en programas de capacitación en su trabajo y toma iniciativa en oportunidades de mejoramiento disponibles en la comunidad.
- Comunica ideas, presenta sugerencias y recomendaciones de manera asertiva.
- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.
- Enfoca su energía y disposición en el logro de los objetivos de trabajo asignado.

### **Trabajo en Equipo**

- Colabora con el equipo de trabajo y su sentido de cooperación e integración al equipo trasciende las demarcaciones entre grupos ocupacionales existentes en la organización.
- 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 lo requieran.

- Confronta situaciones imprevistas de manera eficaz y actúa de manera proactiva con sugerencias y recomendaciones que responda a las necesidades de servicio de la Compañía.

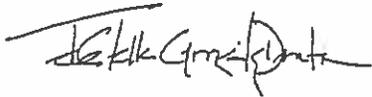
### **Educación y Experiencia**

- Grado de cuarto de año de Escuela Superior.
- Dos (2) años de experiencia en la realización de trabajos u oficios relacionados con carpintería, albañilería, pintura o mantenimiento de oficinas (limpieza), o mantenimiento de jardines y áreas verdes.
- Conocimiento de las medidas de seguridad a observar en el desempeño de distintos oficios.
- Habilidad para realizar labores rutinarias con la calidad y rapidez requerida.
- Habilidad para entender y seguir instrucciones verbales y escritas.
- Destreza en la utilización y manejo de equipos y herramientas de trabajo.
- Habilidad organizativa.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase Unionado, 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

25 de mayo de 2007

Fecha

## Perfil de Clase

### Auxiliar de Almacén

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la organización, control y mantenimiento del inventario de materiales, equipo y suministros en el Almacén para suplir las demandas del servicio conforme a las normas y procedimientos establecidos por la Compañía de Turismo. Realiza otras tareas de oficina y de entrada de datos relacionadas con los servicios que se prestan en un almacén.
- Participa en el recibo y verificación de materiales; entra al sistema mecanizado los materiales recibidos o despachados y realiza el cierre de todas las transacciones en el sistema; verifica y despacha las requisiciones de materiales y equipos; prepara informe de reclamaciones de materiales que no cumplan con las especificaciones, incompletas o defectuosos.
- Mantiene récord de inventario perpetuo de todas las partidas en existencia en el almacén; codifica las partidas de suministros despachadas y adquiridas mediante compra para luego entrarlas al sistema mecanizado.
- Prepara requisiciones de compra de materiales y las refiere al área de compras para asegurar la disponibilidad de los mismos
- Participa en el inventario de materiales del almacén en coordinación con el supervisor; la apertura y el cierre del almacén y maneja carga liviana y pesada.
- Es responsable del material y equipo que recibe y despacha y notifica a su supervisor sobre irregularidades en los procesos, daño o pérdida de los mismos.
- Colabora con su supervisor en la implantación de sistemas y controles que propicien la calidad y eficiencia de los servicios del almacén.
- Provee servicios de apoyo a otras unidades de trabajo cuando las necesidades de servicio los requieran.

#### Competencias

##### Compromiso con las Expectativas del Trabajo Asignado

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.

- Cumple consistentemente con el itinerario de viajes, recogido y entrega de materiales, equipo, documentos, entre otros, y con el horario de trabajo asignado.
- Informa con anterioridad a su supervisor inmediato sobre circunstancias fuera de su control que impactan adversamente la producción, calidad y eficiencia de su trabajo.
- Cooperar consistentemente con el equipo de trabajo y provee apoyo cuando las operaciones y las necesidades de servicio así lo requieran.
- Presenta recomendaciones, métodos y alternativas respecto a los procesos de trabajo que propendan hacia una mayor producción, mejoras en la calidad y eficacia de los trabajos asignados.
- Actúa con sentido de urgencia en la solución de problemas o situaciones e interviene rápidamente para impedir que las mismas afecten el servicio o las operaciones de la unidad.
- Internaliza los principios, valores, misión y visión y proyecta su compromiso con los mismos en el desempeño diario de sus responsabilidades.
- Utiliza los recursos tecnológicos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.
- Coordina, de manera eficaz, actividades a través de recursos internos y externos cuando así sea requerido en el desempeño de sus responsabilidades.
- Reacciona adecuadamente a las exigencias de los trámites de asuntos y los servicios de mensajería requeridos con agilidad, rapidez, eficiencia y confiabilidad.

### **Compromiso con el Mejoramiento Continuo y Superación**

- Proyecta un sentido de mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos y métodos de trabajo y demuestra interés en su superación personal.
- Participa en programas de capacitación en su trabajo y toma iniciativa en oportunidades de mejoramiento disponibles en el campo ocupacional.
- Comunica ideas, presenta sugerencias y recomendaciones de manera asertiva.
- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.

- Enfoca su energía y disposición en el logro de los objetivos de trabajo asignado.

### **Trabajo en Equipo**

- 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 y trabajos de oficina cuando las circunstancias operacionales y de servicio lo requieran.
- Confronta situaciones imprevistas de manera eficaz y actúa de manera proactiva con un plan de acción que responda a las necesidades de servicio de la Compañía.

### **Educación y Experiencia**

- Grado de cuarto año de Escuela Superior.
- Un (1) año de experiencia en la realización de trabajos en un almacén, despacho de materiales, inventario y mantenimiento de expedientes.
- Conocimiento verbal y escrito de los idiomas Español e Inglés.
- Conocimiento de las prácticas generales de oficina.
- Conocimiento de aplicaciones de computadoras.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase Unionado, 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

25 de mayo de 2007

Fecha

## Perfil de Clase

### Auxiliar de Servicios Técnicos

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la prestación de servicios relacionados con la reparación y/o mantenimiento y/o servicio a las máquinas de conteo de monedas, billetes y sus periferales.
- Realiza inspecciones en los paneles de las máquinas de conteo conforme a las normas, estándares, especificaciones, procedimientos establecidos para asegurar el funcionamiento óptimo de los mismos y realiza las reparaciones correspondientes.
- Mantiene un inventario de piezas para las maquinas de conteo de monedas y de cajas de billetes.
- Verifica los informes de máquinas con desperfectos que se reciben en el taller y realiza las reparaciones correspondientes de acuerdo a las prioridades establecidas.
- Prepara informes de piezas usadas y piezas que se necesitan para reparar las máquinas de conteo de monedas y billetes, e informes de servicios prestados para mantener el control de los mismos.
- Acarrea piezas de las máquinas de conteo hacia los diferentes casinos y de ellos a la Compañía de Turismo.
- Mantiene registros y prepara informes sencillos y notas de trabajo relacionados con las actividades de instalación, mantenimiento y reparación de las máquinas y sus periferales.
- Cambia y repara las cajas de validadores de los casinos y mantiene un inventario de las mismas.
- Mantiene limpia y organizada el área del taller y es responsable de custodiar documentos, herramientas y los equipos asignados.
- Establece y mantiene relaciones efectivas con supervisores, compañeros de trabajo, usuarios de las maquinas de conteo y con las personas con las cuales mantiene contacto en el desarrollo de su trabajo.

- Notifica con rapidez al supervisor y a las autoridades concernidas, el daño o pérdida de la propiedad, equipos y las situaciones que surgen en el taller que puedan afectar el servicio.
- Instala las cerraduras a las máquinas tragamonedas en los casinos.
- Lee, interpreta y aplica instrucciones y especificaciones del fabricante de los equipos y piezas.
- Colabora con su supervisor en la implantación de sistemas y controles que propicien la calidad, rapidez y eficiencia de los servicios.

## Competencias

### Compromiso con las Expectativas de Trabajo Asignado

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.
- Cumple consistentemente con el plan y el horario de trabajo asignado.
- Informa con anterioridad a su supervisor inmediato circunstancias fuera de su control que impactan adversamente la producción, calidad y eficiencia de su trabajo.
- Coopera consistentemente con el equipo de trabajo y provee apoyo cuando las operaciones y las necesidades de servicio así lo requieran.
- Presenta recomendaciones, métodos y alternativas respecto a los procesos de trabajo que propendan hacia una mayor producción, mejoras en la calidad y eficacia de los trabajos asignados.
- Actúa con sentido de urgencia en la solución de problemas o situaciones e interviene rápidamente para impedir que las mismas afecten el servicio o las operaciones de la Compañía.
- Internaliza los principios, valores, misión y visión de la Compañía, proyecta su compromiso con los mismos en el desempeño diario de sus responsabilidades.
- Utiliza los recursos tecnológicos e instrumentos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.
- Coordina, de manera eficaz, actividades a través de recursos internos y externos cuando así sea requerido en el desempeño de sus responsabilidades.

### **Compromiso con el Mejoramiento Continuo y Superación**

- Proyecta un sentido de mejoramiento continuo de los procesos y demuestra interés en su superación personal.
- Participa en programas de capacitación en su trabajo y toma iniciativa en oportunidades de mejoramiento disponibles en la comunidad.
- Comunica ideas, presenta sugerencias y recomendaciones de manera asertiva.
- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.
- Enfoca su energía y disposición en el logro de los objetivos de trabajo asignado.

### **Trabajo en Equipo**

- Colabora con el equipo de trabajo y su sentido de cooperación e integración al equipo trasciende las demarcaciones entre grupos ocupacionales existentes en la organización.
- 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 la Compañía lo requieran.
- Confronta situaciones imprevistas de manera eficaz y actúa de manera proactiva con un plan de acción que responda a las necesidades de servicio de la Compañía.

### **Educación y Experiencia**

- Cursos en Electrónica o Tecnología de Instrumentación de Institución acreditada. Dos (2) años de experiencia progresiva en el mantenimiento y reparación de equipos o sistemas electrónicos.
- Conocimiento, verbal y escrito del Español e Inglés.
- Conocimiento de los conceptos y técnicas básicas de funcionamiento y reparación de sistemas electrónicos, del uso de instrumentos de calibración y reparación de equipo electrónico.

- Habilidad para utilizar instrumentos y equipos de medición para verificar el funcionamiento de las máquinas de conteo.
- Habilidad para realizar el trabajo con la calidad y rapidez requerida.
- Habilidad para entender y seguir instrucciones.
- Habilidad organizativa.
- Destreza en la operación de equipos electrónicos, tecnologías y aplicaciones de computadoras.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase Unionado, 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

25 de mayo de 2007

Fecha

## Perfil de Clase

### Conductor/a -Mensajero/a

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la prestación de servicios de mensajería en toda modalidad, a pie o en cualquier vehículo de motor, de acuerdo a las necesidades del servicio de la Compañía y conforme a las normas y procedimientos establecidos.
- Entrega, recoge y distribuye correspondencia, documentos, mensajes y/o materiales entre las diferentes dependencias de la Compañía o fuera de ésta, según los procedimientos establecidos de frecuencia, manejo y custodia de la correspondencia y documentos.
- Observa un itinerario de los servicios de mensajería solicitados y realizados, en armonía con las necesidades de servicio.
- Actúa con discreción y confidencialidad en el manejo de la correspondencia y documentos.
- Provee servicios de apoyo a otras unidades de trabajo, cuando las necesidades del servicio lo requieran.
- Establece y mantiene relaciones efectivas con supervisores, visitantes, compañeros de trabajo, en sus gestiones de mensajería y a todos los niveles de la Compañía.

#### Competencias

##### Compromiso con las Expectativas de Trabajo Asignado

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.
- Cumple consistentemente con el itinerario de viajes, recogido y entrega de materiales, equipo, documentos, etc. y con el horario de trabajo asignado.
- Informa con anterioridad a su supervisor inmediato sobre circunstancias fuera de su control que impactan adversamente la producción, calidad y eficiencia de su trabajo.

- Coopera consistentemente con el equipo de trabajo y provee apoyo cuando las operaciones y las necesidades de servicio así lo requieran.
- Presenta recomendaciones, métodos y alternativas respecto a los procesos de trabajo que propendan hacia una mayor producción, mejoras en la calidad y eficacia de los trabajos asignados.
- Actúa con sentido de urgencia en la solución de problemas o situaciones e interviene rápidamente para impedir que las mismas afecten el servicio o las operaciones de la unidad.
- Internaliza los principios, valores, misión y visión y proyecta su compromiso con los mismos en el desempeño diario de sus responsabilidades.
- Utiliza los recursos tecnológicos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.
- Coordina, de manera eficaz, actividades a través de recursos internos y externos cuando así sea requerido en el desempeño de sus responsabilidades.
- Reacciona proactivamente a las exigencias de los trámites de asuntos y los servicios de mensajería requeridos con agilidad, rapidez, eficiencia y confiabilidad.

### **Compromiso con el Mejoramiento Continuo y Superación**

- Proyecta un sentido de mejoramiento continuo de los procesos y métodos de trabajo y demuestra interés en su superación personal.
- Participa en programas de capacitación en su trabajo y toma iniciativa en oportunidades de mejoramiento disponibles en la comunidad.
- Comunica ideas, presenta sugerencias y recomendaciones de manera asertiva.
- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.
- Enfoca su energía y disposición en el logro de los objetivos de trabajo asignado.

## Trabajo en Equipo

- 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 y trabajos de oficina cuando las circunstancias operacionales y de servicio lo requieran.
- Confronta situaciones imprevistas de manera eficaz y actúa de manera proactiva con un plan de acción que responda a las necesidades de servicio de la Compañía.

## Educación y Experiencia

- Grado de cuarto año de Escuela Superior.
- Un (1) año de experiencia en trabajos de mensajería.
- Licencia para conducir vehículos de motor expedida por el Departamento de Transportación y Obras Públicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- Conocimiento, verbal y escrito de idioma español.
- Conocimiento de las prácticas generales de oficina.
- Habilidad para preparar informes sencillos e itinerarios de entrega y recogido de documentos y cumplir con los mismos.
- Habilidad para entender y seguir instrucciones verbales y escritas.
- Habilidad organizativa.

## Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase Unionado, 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

25 de mayo de 2007

Fecha

## Perfil de la Clase

### Recaudador/a

### Objetivos de la Clase

- Responsabilidad primaria por el movimiento y procesamiento de valores por depósitos efectuados en las operaciones de mesa y juegos de azar o transportación turística terrestre, así como por otras actividades de recolección de ingresos de acuerdo con los procedimientos y reglamentos de contabilidad, establecidos por la Compañía de Turismo.
- Recibe, retira o reemplaza depósitos y verifica y registra e informa sobre los recaudos en las diferentes actividades para los cursos de acción en la contabilidad de la Compañía.
- Organiza cantidades de dinero acumulados por denominación a base de los depósitos efectuados según las diversas actividades de recaudación para la contabilidad y controles establecidos.
- Asegura la rapidez y calidad en la prestación de los servicios de recaudación e interviene ágilmente en los procesos y tramites relacionados con los planes de recaudación para cumplir con los planes y metas establecidas.
- Actúa con discreción y confidencialidad en el desarrollo del trabajo.
- Rinde informes de las actividades de inspección realizadas.

### Competencias

#### Compromiso con las Expectativas de Trabajo Asignado

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.
- Cumple consistentemente con el itinerario recogido y entrega de equipo, documentos y valores, y con el horario de trabajo asignado.
- Informa con anterioridad a su supervisor inmediato sobre circunstancias fuera de su control que impactan adversamente la producción, calidad y eficiencia de su trabajo.

- Coopera consistentemente con el equipo de trabajo y provee apoyo cuando las operaciones y las necesidades de servicio así lo requieran.
- Presenta recomendaciones, métodos y alternativas respecto a los procesos de trabajo que propendan hacia una mayor producción, mejoras en la calidad y eficacia de los trabajos asignados.
- Actúa con sentido de urgencia en la solución de problemas o situaciones e interviene rápidamente para impedir que las mismas afecten el servicio o las operaciones de la unidad.
- Internaliza los principios, valores, misión y visión y proyecta su compromiso con los mismos en el desempeño diario de sus responsabilidades.
- Utiliza los recursos tecnológicos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.
- Coordina de manera eficaz actividades con recursos internos y externos cuando así sea requerido en el desempeño de sus responsabilidades.
- Reacciona a las exigencias y necesidades del servicio con agilidad, rapidez, eficiencia y confiabilidad.

#### **Compromiso con el Mejoramiento Continuo y Superación**

- Proyecta un sentido de mejoramiento continuo de los procesos y métodos de trabajo y demuestra interés en su superación personal.
- Participa en programas de capacitación en su trabajo y toma iniciativa en oportunidades de mejoramiento disponibles en la Compañía.
- Comunica ideas, presenta sugerencias y recomendaciones de manera asertiva.
- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.
- Enfoca su energía y disposición en el logro de los objetivos de trabajo asignado.

#### **Trabajo en Equipo**

- Reacciona ágilmente a las necesidades de servicio y a la coordinación requerida con los recursos externos y actúa proactivamente para proveer el servicio con eficacia, diligencia, agilidad y un nivel óptimo de calidad.

- Modela una conducta que propicia el trabajo en equipo, la confianza y la cooperación.
- Actúa con sentido de urgencia y elimina barreras dentro de su marco de acción en el trámite y verificación de documentos e información de recaudos para que los servicios de contabilidad puedan proveerse correctamente conforme a las fechas y acuerdos establecidos.

### **Educación y Experiencia**

- Grado de cuarto año de escuela superior.
- Un (1) año de experiencia en actividades relacionadas con recaudación de dinero.
- Dominio de las prácticas y técnicas de recaudación de dinero.
- Dominio de la reglamentación y procedimientos aplicables a las gestiones de recaudación en el gobierno.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, y aplicaciones mecanizadas de recaudación de dinero.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase Unionado, 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

25 de mayo de 2007

Fecha

## Perfil de Clase

### Auxiliar de Sistemas de Oficina

#### 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, que incluye pero no se limita a:
  - Recibir, controlar, procesar y tramitar documentos, hojas de asistencia, hojas de tiempo extra, formularios e información relacionada con la Unidad,
  - Organizar, actualizar y preparar registros, expediente, formularios, etc.,
  - Participar en el recibo y registro de la propiedad,
  - Entrar, registrar, verificar y corregir datos e información en sistemas computadorizados o terminales de computadoras o de forma manual,
  - Generar y recibir llamadas telefónicas en asuntos oficiales relacionados con las actividades de la unidad; canalizar llamadas a las unidades y funcionarios correspondientes,
  - Distribuir y tramitar informes, cartas y documentos interna y externamente, según requerido,
  - Controlar, organizar y mantener archivos,
  - Recibir, atender y ofrecer información, dentro de su ámbito de acción, a funcionarios, empresarios y público en general que visita la Compañía en diferentes gestiones; mantener registro de visitantes.
  - Opera fotocopadoras, doblador, guillotinas y otras máquinas y equipos utilizados para reproducir o copiar materiales impresos y labores relacionadas.
  - Encuaderna trabajos e impresos, según le sea solicitado.
- Procesa, tramita y realiza gestiones y asuntos variados para asegurar la rapidez en la prestación de los servicios y atención de las necesidades operacionales.
- Interviene ágilmente en los procesos y trámites administrativos de la unidad para satisfacer las necesidades de servicio con la prontitud y calidad requerida.
- Cumple con los estándares de calidad de calidad, eficiencia y resultados esperados.

- Actúa con discreción y confidencialidad en los asuntos relacionados con su trabajo y actividades de la unidad.
- Establece y mantiene relaciones efectivas con supervisores, compañeros de trabajo, turistas, visitantes y a todos los niveles de la Compañía.

## Competencias

### Compromiso con las Expectativas de Trabajo Asignado

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.
- Cumple consistentemente con el plan y el horario de trabajo asignado.
- Informa con anterioridad a su supervisor inmediato circunstancias fuera de su control que impactan adversamente la producción, calidad y eficiencia de su trabajo.
- Cooperar consistentemente con el equipo de trabajo y provee apoyo cuando las operaciones y las necesidades de servicio así lo requieran.
- Presenta alternativas respecto a los procesos de trabajo que propendan hacia una mayor producción, mejoras en la calidad y eficacia de los trabajos asignados.
- Actúa con sentido de urgencia en la solución de problemas o situaciones e interviene rápidamente para impedir que las mismas afecten el servicio o las operaciones de la unidad.
- Internaliza los principios, valores, misión y visión de la COMPAÑÍA y proyecta su compromiso con los mismos en el desempeño diario de sus responsabilidades.
- Utiliza los recursos tecnológicos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.
- Coordina, de manera eficaz, actividades a través de recursos internos y externos cuando así sea requerido en el desempeño de sus responsabilidades.
- Se comunica efectivamente, con conocimiento de los sistemas de oficina, con exposición clara, precisa y coherente, y con dominio del idioma Inglés y Español.
- Asegura un nivel óptimo de calidad en cuanto a contenido y formato de los documentos y comunicaciones que transcribe en los idiomas, inglés y español.

- Reacciona a las exigencias de los trámites de asuntos y gestión administrativa de los servicios requeridos con agilidad, rapidez, eficiencia y confiabilidad.

### **Compromiso con el Mejoramiento Continuo y Superación**

- Proyecta un sentido de mejoramiento continuo de los procesos y demuestra interés en su superación personal.
- Participa en programas de capacitación en su trabajo y toma iniciativa en oportunidades de mejoramiento disponibles en la comunidad.
- Comunica ideas, presenta sugerencias y recomendaciones de manera asertiva, dentro de su ámbito de acción.
- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.
- Enfoca su energía y disposición en el logro de los objetivos de trabajo asignado.

### **Trabajo en Equipo**

- Colabora con el equipo de trabajo y su sentido de cooperación e integración al equipo trasciende las demarcaciones entre grupos ocupacionales existentes en la organización.
- 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.
- Confronta situaciones imprevistas de manera eficaz y actúa de manera proactiva con un plan de acción que responda a las necesidades de servicio de la Compañía.

### **Educación y Experiencia**

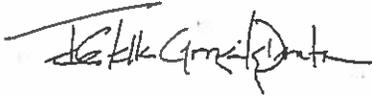
- Grado de cuarto año de Escuela Superior con curso en administración de sistemas de oficina.
- Dominio de las competencias aplicables.

- Conocimiento verbal y escrito de los idiomas Español e Inglés.
- Habilidad para entender y seguir instrucciones verbales y escritas.
- Habilidad organizativa
- Dominio de Word, Excel y tecnología relacionada.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase Unionado, 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

25 de mayo de 2007

Fecha

## Perfil de Clase

### Inspector /a

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria en la gestión de inspección de las operaciones en cuanto a los requisitos, normas y especificaciones aplicables a calidad de servicios turísticos en la ejecución de juegos de azar e informa de las condiciones y su cumplimiento conforme establece la Compañía de Turismo en sus reglamentos, leyes y procedimientos de juegos de azar.
- Realiza visitas de inspección para fiscalizar, las operaciones de un casino conforme a los planes de trabajo establecidos, disposiciones de ley y reglamento de Juegos de Azar y necesidades del servicio.
- Estudia documentos sobre cada una de las operaciones para asegurar el cumplimiento de los enfoques de visión, metas y objetivos de la Compañía y la ley y reglamento aplicable.
- Atiende con prontitud asuntos que impacten las actividades asignadas, las canaliza conforme a los procesos y procedimientos aplicables y busca soluciones rápidas y efectivas que propicien los resultados esperados; mantiene al supervisor informado de los asuntos extraordinarios y presenta recomendaciones para solucionar situaciones que están fuera de su ámbito de control y decisión.
- Colabora en la implantación de sistemas de trabajo y procedimientos que propicien la eficiencia, productividad y la confiabilidad de los procesos.
- Establece conjuntamente con su supervisor, indicadores de productividad para evaluar resultados, calidad de los servicios y las actividades asignadas.
- Actúa con discreción y confidencialidad en el desarrollo del trabajo.
- Rinde informes de las actividades y resultados de las inspecciones realizadas.

#### Competencias

##### Compromiso con las Expectativas del Trabajo Asignado

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.

- Cumple consistentemente con el itinerario de trabajo, documentos, entre otros; y con el horario de trabajo asignado.
- Informa con anterioridad a su supervisor inmediato sobre circunstancias fuera de su control que impactan adversamente la producción, calidad y eficiencia de su trabajo.
- Cooperera consistentemente con el equipo de trabajo y provee apoyo cuando las operaciones y las necesidades de servicio así lo requieran.
- Presenta recomendaciones, métodos y alternativas respecto a los procesos de trabajo que propendan hacia una mayor producción, mejoras en la calidad y eficacia de los trabajos asignados.
- Actúa con sentido de urgencia en la solución de problemas o situaciones e interviene rápidamente para impedir que las mismas afecten el servicio o las operaciones de la unidad.
- Internaliza los principios, valores, misión y visión y proyecta su compromiso con los mismos en el desempeño diarios de sus responsabilidades.
- Utiliza los recursos tecnológicos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad de trabajo.
- Coordina, de manera eficaz, actividades a través de recursos internos y externos cuando así sea requerido en el desempeño de sus responsabilidades.
- Reacciona a las exigencias de los trámites de asuntos y los servicios de mensajería requeridos con agilidad, rapidez, eficiencia y confiabilidad.

#### **Compromiso con el Mejoramiento Continuo y Superación**

- Proyecta un sentido de mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos y métodos de trabajo y demuestra interés en su superación personal.
- Participa en programas de capacitación en su trabajo y toma iniciativa en oportunidades de mejoramiento disponibles en el campo ocupacional.
- Comunica ideas, presenta sugerencias y recomendaciones de manera asertiva.
- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.
- Enfoca su energía y disposición en el logro de los objetivos de trabajo asignado.

---

### Trabajo en Equipo

- 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 y trabajos de oficina cuando las circunstancias operacionales y de servicio lo requieran.
- Confronta situaciones imprevistas de manera eficaz y actúa de manera proactiva con un plan de acción que responda a las necesidades de servicio de la Compañía.

### Educación y Experiencia

- Grado Asociado de un colegio o universidad acreditada. Haber aprobado un curso de "croupier" de una institución acreditada por la División de Juegos de Azar.
- Un año de experiencia en actividades relacionadas con operaciones de casino.
- Dominio de las técnicas de inspección para determinar calidad de las operaciones y el servicio.
- Dominio verbal y escrito del español e inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Word, Excel y aplicaciones utilizadas en las actividades de inspección de operaciones de salas de juegos de azar.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase Unionado 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

25 de mayo de 2007

Fecha

## Perfil de Clase

### Oficial de Recibo

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria en la verificación, recibo, organización, acomodo y mantenimiento del inventario de materiales, equipo y suministros en el Almacén conforme a las instrucciones impartidas y las normas y procedimientos establecidos por la Compañía de Turismo.
- Colabora en el cierre de todas las transacciones de despacho y entradas al sistema computadorizado de materiales; verifica las requisiciones de materiales y equipos; identifica compras incompletas o defectuosas.
- Colabora en la preparación de récord de inventario perpetuo de todas las partidas en existencia en el almacén; ayuda en la codificación de las partidas de suministros despachadas y adquiridas.
- Colabora en el inventario de materiales del almacén en coordinación con el Encargado del Almacén.
- Maneja carga liviana y pesada para la organización del Almacén, recibo y despacho de materiales, equipo y suministro.
- Realiza las funciones de recibo y entrega en el almacén con el nivel de eficiencia y calidad requerido.
- Provee servicios de apoyo a otras unidades de trabajo cuando las necesidades de servicio los requieran.

#### Competencias

##### Compromiso con las Expectativas del Trabajo Asignado

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.
- Cumple consistentemente con el itinerario de viajes, recogido y entrega de materiales, equipo, documentos, entre otros y con el horario de trabajo asignado.

- Informa con anterioridad a su supervisor inmediato sobre circunstancias fuera de su control que impactan adversamente la producción, calidad y eficiencia de su trabajo.
- Coopera consistentemente con el equipo de trabajo y provee apoyo cuando las operaciones y las necesidades de servicio, así lo requieran.
- Presenta recomendaciones, métodos y alternativas respecto a los procesos de trabajo que propendan hacia una mayor producción, mejoras en la calidad y eficacia de los trabajos asignados.
- Actúa con sentido de urgencia en la solución de problemas o situaciones e interviene rápidamente para impedir que las mismas afecten el servicio o las operaciones de la unidad.
- Interna los principios, valores, misión y visión y proyecta su compromiso con los mismos en el desempeño diario de sus responsabilidades.
- Utiliza los recursos tecnológicos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.
- Coordina, de manera eficaz, actividades a través de recursos internos y externos cuando así sea requerido en el desempeño de sus responsabilidades.
- Reacciona a las exigencias de los trámites de asuntos y los servicios de mensajería requeridos con agilidad, rapidez, eficiencia y confiabilidad.

### **Compromiso con el Mejoramiento Continuo y Superación**

- Proyecta un sentido de mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos y métodos de trabajo y demuestra interés en su superación personal.
- Participa en programas de capacitación en su trabajo y toma iniciativa en oportunidades de mejoramiento disponibles en el campo ocupacional.
- Comunica ideas, presenta sugerencias y recomendaciones de manera asertiva.
- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.
- Enfoca su energía y disposición en el logro de los objetivos de trabajo asignado.

## Trabajo en Equipo

- 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 clientes y actúa con disposición para realizar el trabajo asignado con diligencia y un nivel óptimo de calidad y efectividad.
- Provee apoyo en la realización de otras encomiendas y trabajos de oficina cuando las circunstancias operacionales y de servicio lo requieran.
- Confronta situaciones imprevistas de manera eficaz actuando con orientación al supervisor inmediato para recibir instrucciones y responder a las necesidades de servicio de la Compañía.

## Educación y Experiencia

- Graduación de Escuela Superior acreditada.
- Conocimiento, verbal y escrito del Español e Inglés.
- Conocimiento de las prácticas generales de oficina.
- Conocimiento de aplicaciones de computadoras.
- Habilidad para entender y seguir instrucciones verbales y escritas.
- Habilidad organizativa.

## Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase Unionado, 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

25 de mayo de 2007

Fecha

## Perfil de Clase

### Auxiliar de Contabilidad

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria en pre-intervenir, procesar y registrar variedad de documentos y transacciones contables y financieras para comprobar exactitud, corrección, propiedad y legalidad de los mismos, así como tareas de oficina que se generan en el área de contabilidad pero sin limitarse a:
  - Revisa comprobantes de pago para las transacciones que interviene y procede a tramitar las mismas conforme al procedimiento de contabilidad,
  - Pre-interviene, procesa, registra y verifica variedad de documentos fiscales para comprobar exactitud, corrección y legalidad en los mismos,
  - Registra y actualiza la información que requiere las transacciones de contabilidad que interviene,
  - Verifica la disponibilidad de fondos para efectuar pagos,
  - Tramita los pagos correspondientes a gastos de viajes de empleados, pagos de reclamaciones, contratos, entre otros,
  - Reproduce y archiva documentos de las transacciones que le son asignadas,
  - Prepara en el sistema adoptado por la Compañía, órdenes de compra y las somete para la firma del supervisor; realiza informes variados según le sean solicitados,
  - Identifica órdenes de compra con número de recibo y los refiere a cuentas por pagar,
  - Provee orientación a los suplidores con respecto a las transacciones y pagos que están pendientes,
  - Verifica los estados de las cuentas de los suplidores y notifica el estado de situación de las mismas.
  - Actúa con discreción y confidencialidad en el desarrollo del trabajo.

#### Competencias

##### Compromiso con las Expectativas de Trabajo Asignado

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.

- Cumple consistentemente con el horario de trabajo.
- Informa con anterioridad a su supervisor inmediato sobre circunstancias fuera de su control que impactan adversamente la producción, calidad y eficiencia de su trabajo.
- Cooperera consistentemente con el equipo de trabajo y provee apoyo cuando las operaciones y las necesidades de servicio así lo requieran.
- Presenta recomendaciones, métodos y alternativas respecto a los procesos de trabajo que propendan hacia una mayor producción, mejoras en la calidad y eficacia de los trabajos asignados.
- Actúa con sentido de urgencia en la solución de problemas o situaciones e interviene rápidamente para impedir que las mismas afecten el servicio o las operaciones de la unidad.
- Internaliza los principios, valores, misión y visión y proyecta su compromiso con los mismos en el desempeño diario de sus responsabilidades.
- Utiliza los recursos tecnológicos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.
- Coordina de manera eficaz actividades con recursos internos y externos cuando así sea requerido en el desempeño de sus responsabilidades.
- Reacciona a las exigencias y necesidades del servicio con agilidad, rapidez, eficiencia y confiabilidad.

### **Compromiso con el Mejoramiento Continuo y Superación**

- Proyecta un sentido de mejoramiento continuo de los procesos y métodos de trabajo y demuestra interés en su superación personal.
- Participa en programas de capacitación en su trabajo y toma iniciativa en oportunidades de mejoramiento disponibles en la Compañía.
- Comunica ideas, presenta sugerencias y recomendaciones de manera asertiva.
- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.

- Enfoca su energía y disposición en el logro de los objetivos de trabajo asignado.

### **Trabajo en Equipo**

- Reacciona ágilmente a las necesidades de servicio y a la coordinación requerida con los recursos externos y actúa proactivamente para proveer el servicio con eficacia, diligencia, agilidad y un nivel óptimo de calidad.
- Modela una conducta que propicia el trabajo en equipo, la confianza y la cooperación.
- Actúa con sentido de urgencia y elimina barreras dentro de su marco de acción en el trámite y verificación de documentos e información para que los servicios de contabilidad puedan proveerse correctamente conforme a las fechas establecidas.

### **Educación y Experiencia**

- Grado de cuarto año de Escuela Superior y curso básico de contabilidad.
- Un (1) año de experiencia en trabajo de contabilidad.
- Dominio de los principios básicos de contabilidad
- Habilidad para analizar documentos fiscales.
- Conocimiento verbal y escrito de los idiomas, Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase Unionado, 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

25 de mayo de 2007  
Fecha

## Perfil de Clase

### Auxiliar de Nóminas y Licencias

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por las transacciones de personal relacionadas con los procesos de nóminas, asistencia y licencias a los fines de asegurar la exactitud, corrección y calidad en las acciones, mediante la aplicación de reglamentos, convenios, normas, leyes y procedimientos de la Compañía de Turismo, que incluye pero no se limita a:
  - Hacer cálculos para determinar los descuentos correspondientes al sueldo de los empleados,
  - Realizar los cambios correspondientes en el sistema de nóminas de empleados,
  - Verificar y cuadrar toda factura (planes médicos, AEELA, Cooperativas, Asociaciones, Sistema de Retiro, entre otras)
  - Recibir, controlar y custodiar documentos confidenciales referentes a salarios, licencias y asistencias,
  - Preparar las hojas de servicios de los empleados,
  - Hacer cálculos para el pago de horas extras,
  - Revisar hojas de asistencia para hacer los cuadros de balances de licencias,
  - Archivar todos los documentos que genera en el curso de su trabajo,
  - Proveer orientación a los empleados en relación a descuentos y otros asuntos relacionados al pago de su sueldo,
  - Preparar las nóminas con los cambios correspondientes para el pago de cargas,
  - Notificar a los planes médicos los nombres de los empleados que han cancelado su póliza,
  - Preparar liquidaciones de sueldo de empleados que se jubilan o renuncian a la Compañía.

- Establece contactos y relaciones internas con el personal de supervisión y con la plantilla en general, a los fines de corroborar que se sometan los documentos de asistencia a los efectos correspondientes.
- Colabora, cuando se le asigne, en el desarrollo de estrategias y de actividades para beneficio de los empleados.

## Competencias

### Compromiso con las Expectativas de Trabajo Asignado

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.
- Cumple consistentemente con el horario de trabajo.
- Informa con anterioridad a su supervisor inmediato sobre circunstancias fuera de su control que impactan adversamente la producción, calidad y eficiencia de su trabajo.
- Coopera consistentemente con el equipo de trabajo y provee apoyo cuando las operaciones y las necesidades de servicio así lo requieran.
- Presenta recomendaciones, métodos y alternativas respecto a los procesos de trabajo que propendan hacia una mayor producción, mejoras en la calidad y eficacia de los trabajos asignados.
- Actúa con sentido de urgencia en la solución de problemas o situaciones e interviene rápidamente para impedir que las mismas afecten el servicio o las operaciones de la unidad.
- Internaliza los principios, valores, misión y visión y proyecta su compromiso con los mismos en el desempeño diario de sus responsabilidades.
- Utiliza los recursos tecnológicos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.
- Coordina de manera eficaz actividades con recursos internos y externos cuando así sea requerido en el desempeño de sus responsabilidades.
- Reacciona a las exigencias y necesidades del servicio con agilidad, rapidez, eficiencia y confiabilidad.

## **Compromiso con el Mejoramiento Continuo y Superación**

- Proyecta un sentido de mejoramiento continuo de los procesos y métodos de trabajo y demuestra interés en su superación personal.
- Participa en programas de capacitación en su trabajo y toma iniciativa en oportunidades de mejoramiento disponibles en la Compañía.
- Comunica ideas, presenta sugerencias y recomendaciones de manera asertiva.
- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.
- Enfoca su energía y disposición en el logro de los objetivos de trabajo asignado.

## **Trabajo en Equipo**

- Reacciona ágilmente a las necesidades de servicio y a la coordinación requerida con los recursos externos y actúa proactivamente para proveer el servicio con eficacia, diligencia, agilidad y un nivel óptimo de calidad.
- Modela una conducta que propicia el trabajo en equipo, la confianza y la cooperación.
- Actúa con sentido de urgencia y elimina barreras dentro de su marco de acción en el trámite y verificación de documentos e información para que los servicios de nóminas y licencias puedan proveerse correctamente conforme a las fechas establecidas.

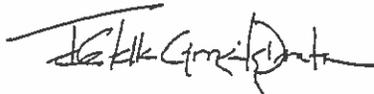
## **Educación y Experiencia**

- Grado de cuarto año de Escuela Superior, y curso básico de contabilidad.
- Un (1) año de experiencia en trabajo de nóminas, licencias o contabilidad
- Dominio de los principios básicos de nómina o contabilidad
- Habilidad para analizar documentos fiscales.
- Conocimiento verbal y escrito de los idiomas, Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase Unionado, 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

25 de mayo de 2007

Fecha

## Perfil de Clase

### Secretario/a

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por la ejecución de tareas secretariales y de oficina, relacionadas con los servicios de apoyo a las actividades operacionales y administrativas de la Compañía de Turismo.
- Es responsable de recibir y tramitar documentos, hojas de asistencia, hojas de tiempo extra, formularios e información relacionada con la Unidad.
- Organiza, actualiza y prepara registros, expedientes y formularios que redunden en el mejor funcionamiento de la oficina; controla, organiza y mantiene los archivos de la unidad.
- Entra, registra, verifica y corrige datos e información en sistemas computadorizados o terminales de computadoras o de forma manual.
- Genera y recibe llamadas telefónicas en asuntos oficiales relacionados con las actividades de la unidad y es responsable de canalizar las mismas a las unidades y funcionarios correspondientes.
- Es responsable de distribuir y tramitar informes, cartas y documentos interna y externamente, según le sea requerido.
- Recibir, atender y ofrecer información, dentro de su ámbito de acción, a funcionarios, empresarios y público en general que visita la Compañía en diferentes gestiones.
- Procesa, tramita y realiza gestiones y asuntos variados para asegurar la rapidez en la prestación de los servicios y atención de las necesidades operacionales.
- Redacta correspondencia según instrucciones específicas.
- Interviene ágilmente en los procesos y trámites administrativos de la unidad para satisfacer las necesidades de servicio con la prontitud y calidad requerida.
- Cumple con los estándares de calidad, eficiencia y resultados esperados.
- Actúa con discreción y confidencialidad en los asuntos relacionados con su trabajo y actividades de la unidad.

- Establece y mantiene relaciones efectivas con supervisores, compañeros de trabajo, turistas, visitantes y a todos los niveles de la Compañía.

## Competencias

### Compromiso con las Expectativas de Trabajo Asignado

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.
- Cumple consistentemente con el plan y el horario de trabajo asignado.
- Informa con anterioridad a su supervisor inmediato circunstancias fuera de su control que impactan adversamente la producción, calidad y eficiencia de su trabajo.
- Cooperera consistentemente con el equipo de trabajo y provee apoyo cuando las operaciones y las necesidades de servicio así lo requieran.
- Presenta alternativas respecto a los procesos de trabajo que propendan hacia una mayor producción, mejoras en la calidad y eficacia de los trabajos asignados.
- Actúa con sentido de urgencia en la solución de problemas o situaciones e interviene rápidamente para impedir que las mismas afecten el servicio o las operaciones de la unidad.
- Internaliza los principios, valores, misión y visión de la COMPAÑÍA y proyecta su compromiso con los mismos en el desempeño diario de sus responsabilidades.
- Utiliza los recursos tecnológicos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.
- Coordina, de manera eficaz, actividades a través de recursos internos y externos cuando así sea requerido en el desempeño de sus responsabilidades.
- Se comunica efectivamente, con conocimiento de los sistemas de oficina, con exposición clara, precisa y coherente, y con dominio del idioma Inglés y Español.
- Asegura un nivel óptimo de calidad en cuanto a contenido y formato de los documentos y comunicaciones que transcribe en los idiomas, inglés y español.
- Reacciona a las exigencias de los trámites de asuntos y gestión administrativa de los servicios requeridos con agilidad, rapidez, eficiencia y confiabilidad.

### **Compromiso con el Mejoramiento Continuo y Superación**

- Proyecta un sentido de mejoramiento continuo de los procesos y demuestra interés en su superación personal.
- Participa en programas de capacitación en su trabajo y toma iniciativa en oportunidades de mejoramiento disponibles en la comunidad.
- Comunica ideas, presenta sugerencias y recomendaciones de manera asertiva, dentro de su ámbito de acción.
- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.
- Enfoca su energía y disposición en el logro de los objetivos de trabajo asignado.

### **Trabajo en Equipo**

- Colabora con el equipo de trabajo y su sentido de cooperación e integración al equipo trasciende las demarcaciones entre grupos ocupacionales existentes en la organización.
- 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.
- Confronta situaciones imprevistas de manera eficaz y actúa de manera proactiva con un plan de acción que responda a las necesidades de servicio de la Compañía.

### **Educación y Experiencia**

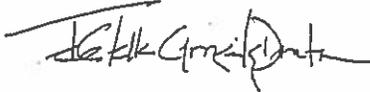
- Grado Asociado en Sistemas de Administración de Oficina de un colegio o universidad acreditada.
- Un (1) año de experiencia en trabajos de oficina utilizando aplicaciones tecnológicas y otras aplicaciones.
- Dominio de las competencias aplicables.

- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de las 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.

### Cláusula de Salvedad

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

### A APROBADO POR:



Terestella González Denton  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

25 de mayo de 2007

Fecha

## Perfil de Clase

### Artista Gráfico/a

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria en el diseño, preparación de materiales y la elaboración del diseño gráfico en los medios seleccionados.
- Es responsable de reunirse con los solicitantes de servicios de arte de la Compañía de Turismo de Puerto Rico para comprender la idea del proyecto, recopilar información y establecer recomendaciones para determinar el tipo de arte que se necesita elaborar.
- Recomienda alternativas para el desarrollo y diseño de artes, tomando en consideración el lugar, el costo, el propósito y el tiempo que se dispone para el trabajo y otros elementos necesarios.
- Orienta al solicitante sobre la idea, conceptos, propósitos, necesidades el medio idóneo y alternativas de reproducción.
- Prepara el estimado en los costos de materiales; prepara material gráfico, incluyendo pero sin limitarse a, tipografías, logotipos y fotos.
- Coloca e inspecciona el montaje del material gráfico de forma segura y cumpliendo con todas las estipulaciones.
- Asegura el mantenimiento, limpieza de los equipos e instrumentos de trabajo y el inventario de los mismos.
- Actúa con discreción y confidencialidad en el desarrollo del trabajo.

#### Competencias

##### Compromiso con las Expectativas de Trabajo Asignado

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.
- Cumple consistentemente el horario de trabajo.

- Informa con anterioridad a su supervisor inmediato sobre circunstancias fuera de su control que impactan adversamente la producción, calidad y eficiencia de su trabajo.
- Coopera consistentemente con el equipo de trabajo y provee apoyo cuando las operaciones y las necesidades de servicio así lo requieran.
- Presenta recomendaciones, métodos y alternativas respecto a los procesos de trabajo que propendan hacia una mayor producción, mejoras en la calidad y eficacia de los trabajos asignados.
- Actúa con sentido de urgencia en la solución de problemas o situaciones e interviene rápidamente para impedir que las mismas afecten el servicio o las operaciones de la unidad.
- Internaliza los principios, valores, misión y visión y proyecta su compromiso con los mismos en el desempeño diario de sus responsabilidades.
- Utiliza los recursos tecnológicos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.
- Coordina de manera eficaz actividades con recursos internos y externos cuando así sea requerido en el desempeño de sus responsabilidades.
- Reacciona a las exigencias y necesidades del servicio con agilidad, rapidez, eficiencia y confiabilidad.

### **Compromiso con el Mejoramiento Continuo y Superación**

- Proyecta un sentido de mejoramiento continuo de los procesos y métodos de trabajo y demuestra interés en su superación personal.
- Participa en programas de capacitación en su trabajo y toma iniciativa en oportunidades de mejoramiento disponibles en la Compañía.
- Comunica ideas, presenta sugerencias y recomendaciones de manera asertiva.
- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.
- Enfoca su energía y disposición en el logro de los objetivos de trabajo asignado.

## Trabajo en Equipo

- Reacciona ágilmente a las necesidades de servicio y a la coordinación requerida con los recursos externos y actúa proactivamente para proveer el servicio con eficacia, diligencia, agilidad y un nivel óptimo de calidad.
- Modela una conducta que propicia el trabajo en equipo, la confianza y la cooperación.
- Actúa con sentido de urgencia y elimina barreras dentro de su marco de acción en el trámite y verificación de documentos e información para que los servicios de contabilidad puedan proveerse correctamente conforme a las fechas establecidas.

## Educación y Experiencia

- Grado Asociado en Artes Graficas.
- Dos (2) años de experiencia en artes graficas y diseño comercial.
- Dominio de las prácticas, métodos y técnicas utilizadas en las artes gráficas.
- Habilidad artística para diseñar, crear y dibujar por medios manuales o computadoras.
- Conocimiento verbal y escrito de los idiomas, Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras.

## Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase Unionado, 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

25 de mayo de 2007

Fecha

# Perfil de Clase

## Comprador/a

### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por el análisis, revisión, verificación, validación y procesamiento de las órdenes y requisiciones de compras para materiales, equipo, suministros y servicios no personales para la Compañía de Turismo. Se mantiene informado sobre las diferentes fuentes de suministros y la variedad, calidad y precios de los productos que se compran regularmente.
- Analiza y da seguimiento a las requisiciones y órdenes de compras, así como a todos los documentos inherentes al proceso relacionado con la adquisición de bienes y servicios para satisfacer las necesidades programáticas y operacionales de la Compañía.
- Mantiene un catálogo de productos, material informativo, expedientes de suplidores; mantiene registros, record, archivos y controles relacionados con la gestión de compras.
- Ofrece asesoría técnica y apoyo a las unidades funcionales de la Compañía y suplidores con respecto a los procedimientos de solicitud de compras y al cumplimiento de normas, prácticas y procedimientos establecidos.
- Atiende con prontitud todo lo relacionado con las actividades de compra, canaliza conforme a los procesos y procedimientos aplicables y busca soluciones rápidas y efectivas que propicien los resultados esperados y necesidades de las áreas; mantiene al supervisor informado de los asuntos extraordinarios y presenta recomendaciones para solucionar situaciones que están fuera de su ámbito de control y decisión.

### Competencias

#### Visión de Negocio

- Proyecta un compromiso con la calidad del trabajo y con la visión y objetivos de la Compañía y del Área de Administración.
- Reacciona con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio y logra confiabilidad e innovación para la Compañía.
- Asume sus responsabilidades y funciones de manera integrada, rápida y efectiva, fundamentado en las metas y resultados esperados de la Oficina de Administración.

- Aporta conocimientos que fomentan su crecimiento y mejoramiento continuo a la luz de las nuevas tendencias y regulaciones aplicables a compras y necesidades del servicio.

#### **Agente de Cambio Organizacional**

- Modela una conducta dinámica y de facilitador, enfocada hacia su contribución en la identificación de alternativas y soluciones para asegurar la calidad de los servicios y la eficiencia de los procesos conforme a las exigencias del Área de Administración.
- proyecta credibilidad y profesionalismo en su conocimiento pericial; actualiza continuamente sus conocimientos en el campo profesional y participa en asociaciones profesionales, foros y organizaciones pertinentes a su campo profesional.
- Se integra como colaborador al equipo de trabajo y contribuye con ideas innovadoras en el proceso de realinear los procesos de compras al plan estratégico de la Compañía.
- Se adapta y trabaja efectivamente ante una variedad de situaciones, 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.

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

- Implanta metodología de verificación y validación de datos e información con el propósito de confirmar la calidad y cumplimiento con los criterios y estándares establecidos en las gestiones de compras.
- Establece prioridades para lograr las metas y los niveles de efectividad esperados.
- Se mantiene actualizado en los fundamentos, principios, técnicas y pensamiento crítico en su campo de competencia.
- Maximiza la utilización de los recursos tecnológicos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.
- Resuelve situaciones 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 la eficiencia y la efectividad de las actividades asignadas.

### **Comunicación**

- Domina la comunicación en español e inglés 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.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, y otras aplicaciones propias del área de compras.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, con suplidores y con representantes del sector público y privado.

### **Trabajo en Equipo**

- Reacciona ágilmente a las necesidades de servicio y establece coordinación efectiva con los suplidores y actúa proactivamente para proveer el servicio con eficacia, diligencia, agilidad y un nivel óptimo de calidad.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y suplidores y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.
- Modela una conducta como agente catalizador que propicia el trabajo en equipo con confianza y cooperación.
- Desarrolla planes de trabajo o de acción correctiva en conjunto con los directivos de las unidades a intervenir o intervenidas.

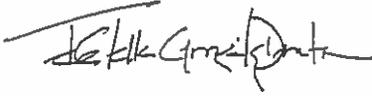
### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato en Administración de Empresas de universidad o colegio acreditado.
- Tres (3) años de experiencia en actividades que comprendan análisis y proceso de órdenes y requisiciones de compras.
- Dominio de principios, técnicas, reglamentos y leyes aplicables al área de compras.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word y aplicaciones relacionadas con el proceso de compras.

### 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:**



---

Terestella González Denton  
Directora Ejecutiva  
Compañía de Turismo de Puerto Rico

25 de mayo de 2007

Fecha

# Perfil de Clase

## Contador/a

### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria por el análisis, estudio de documentos y transacciones de contabilidad y finanzas para determinar la acción correspondiente de acuerdo con las políticas, procedimientos y normas de contabilidad aplicables. Examina, verifica, y comprueba la corrección, confiabilidad y legalidad de los documentos a contabilizarse en las diferentes cuentas de la Compañía
- Realiza entradas en sistemas mecanizados de contabilidad y valida electrónicamente transacciones de contabilidad; recibe y controla documentos contables relacionados con las cuentas a pagar, cuentas a cobrar, nómina, presupuesto y por otros conceptos a ser procesados para verificar que estén completos y correctos y que cumplan con los estándares de calidad requeridos. Prepara entradas a jornal, reconciliaciones bancarias, cuadro de caja menuda, tablas acumulativas de gastos, verificación de fondos de las cuentas, transferencia de depósitos directos, procesamiento de la depreciación en el modulo de activos fijos y otras funciones relacionadas al proceso de contabilidad de la Compañía.
- Reacciona proactivamente y sentido de urgencia en su trabajo para anticipar situaciones de impacto adverso en la consecución de metas y objetivos de la Compañía.
- Ofrece apoyo a las unidades funcionales de la Compañía respecto a los procedimientos de contabilidad y al cumplimiento de normas, prácticas y principios de contabilidad pública.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal supervisor, equipos de trabajo, y con representantes del sector público y privado con relación a las actividades de contabilidad delegadas.
- Asegura la rapidez y calidad en los trabajos que realiza e interviene ágilmente en los procesos y trámites relacionados con las actividades de contabilidad para cumplir con los planes y metas establecidas.
- Actúa con discreción y confidencialidad en el desarrollo del trabajo.

## Competencias

### Compromiso con las Expectativas de Trabajo Asignado

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.
- Cumple consistentemente con el itinerario, documentos y con el horario de trabajo asignado.
- Informa con anterioridad a su supervisor inmediato sobre circunstancias fuera de su control que impactan adversamente la producción, calidad y eficiencia de su trabajo.
- Cooperera consistentemente con el equipo de trabajo y provee apoyo cuando las operaciones y las necesidades de servicio así lo requieran.
- Presenta recomendaciones, métodos y alternativas respecto a los procesos de trabajo que propendan hacia una mayor producción, mejoras en la calidad y eficacia de los trabajos asignados.
- Actúa con sentido de urgencia en la solución de problemas o situaciones e interviene rápidamente para impedir que las mismas afecten el servicio o las operaciones de la unidad.
- Internaliza los principios, valores, misión y visión y proyecta su compromiso con los mismos en el desempeño diario de sus responsabilidades.
- Utiliza los recursos tecnológicos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.
- Coordina de manera eficaz actividades con recursos internos y externos cuando así sea requerido en el desempeño de sus responsabilidades.
- Reacciona a las exigencias y necesidades del servicio con agilidad, rapidez, eficiencia y confiabilidad.

### Compromiso con el Mejoramiento Continuo y Superación

- Proyecta un sentido de mejoramiento continuo de los procesos y métodos de trabajo y demuestra interés en su superación personal.
- Participa en programas de capacitación en su trabajo y toma iniciativa en oportunidades de mejoramiento disponibles en la Compañía.
- Comunica ideas, presenta sugerencias y recomendaciones de manera asertiva.

- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.
- Enfoca su energía y disposición en el logro de los objetivos de trabajo asignado.

### Trabajo en Equipo

- Reacciona ágilmente a las necesidades de servicio y a la coordinación requerida con los recursos externos y actúa proactivamente para proveer el servicio con eficacia, diligencia, agilidad y un nivel óptimo de calidad.
- Modela una conducta que propicia el trabajo en equipo, la confianza y la cooperación.
- Actúa con sentido de urgencia y elimina barreras dentro de su marco de acción en el trámite y verificación de documentos e información para que los servicios de contabilidad puedan proveerse correctamente conforme a las fechas establecidas.

### Educación y Experiencia

- Bachillerato en Administración de Empresas con concentración en Contabilidad.
- Dominio de los principios y prácticas de contabilidad
- Habilidad para analizar documentos fiscales.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Access, Word, Power Point, ORACLE y SAP y aplicaciones de contabilidad.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase Unionado, 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

25 de mayo de 2007

Fecha

## Perfil de Clase

### Inspector/a de Calidad Turística

#### Objetivo de la Clase

- Responsabilidad primaria en la inspección de las instalaciones turísticas para determinar conformidad con los requisitos, normas y especificaciones aplicables a la operación y servicios de calidad para el turista, incluyendo el cumplimiento con los requisitos del American Disabilities Act.
- Participa en la identificación de los estándares de medición de la calidad de los servicios a los diferentes sectores y subsectores de la actividad turística.
- Realiza visitas de inspección, según los itinerarios establecidos por el supervisor conforme a los planes de trabajo establecidos y necesidades del servicio; prepara informes de las intervenciones realizadas, con hallazgos y recomendaciones; da seguimiento a los planes de acción correctiva.
- Corroborar los informes de inspecciones anteriores y verifica que se haya cumplido con las recomendaciones realizadas en la visita.
- Orienta al personal de las instalaciones en todos los asuntos relacionados con las inspecciones.
- Atiende con prontitud asuntos que impacten las actividades asignadas, canaliza conforme a los procesos y procedimientos aplicables y busca soluciones rápidas y efectivas que propicien los resultados esperados; mantiene al supervisor informado de los asuntos extraordinarios y presenta recomendaciones para solucionar situaciones que están fuera de su ámbito de control y decisión.
- Mantiene una bitácora de visitas de inspecciones y evaluaciones.

#### Competencias

##### Visión de Negocio

- Proyecta un compromiso con la calidad del trabajo y con la visión y objetivos de la Compañía y del Área de Fomento Turístico.
- Actúa con agilidad, creatividad, flexibilidad y eficiencia a las nuevas exigencias y situaciones del servicio y logra confiabilidad e innovación para la Compañía.

### Comunicación

- Domina la comunicación en español e inglés 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.
- Domina las destrezas de computadoras en los programas y aplicaciones de oficina: Excel, Word, y otras aplicaciones.
- Establece contactos y relaciones oficiales internas con personal directivo, equipos de trabajo, y con representantes del sector público y privado.

### Trabajo en Equipo

- Reacciona ágilmente a las necesidades de servicio y establece coordinación efectiva con los representantes de las hospederías e instalaciones turísticas y actúa proactivamente para proveer el servicio con eficacia, diligencia, agilidad y un nivel óptimo de calidad.
- Modela una conducta que propicie el trabajo en equipo, la confianza y la cooperación.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y representantes de la actividad turística y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.
- Modela una conducta como agente catalizador que propicia el trabajo en equipo con confianza y cooperación.
- Desarrolla planes de trabajo o de acción correctiva en conjunto con los directivos de las unidades a intervenir o intervenidas.

### Educación y Experiencia

- Bachillerato de universidad o colegio acreditado.
- Conocimiento de los principios y técnicas de evaluación y medición de la calidad del servicio.
- Dominio verbal y escrito de los idiomas Español e Inglés.

## Inspector/a de Calidad Turística

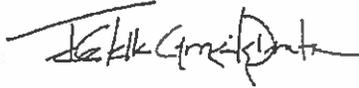
---

- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones de programas de calidad.

### Cláusula de Salvedad

La información expuesta en este Perfil de Clase Unionado, 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

25 de mayo de 2007  
Fecha

## Perfil de Clase

### Representante de Promoción Turística

#### Objetivo de la Clase

- Provee apoyo al supervisor para la coordinación efectiva de las actividades o programas de capacitación dirigidos a mejorar la calidad del servicio a los turistas y visitantes.
- Coordina las actividades de los Centros de Información Turística dirigidos a proveer información promocional y orientación clara y precisa a los turistas y visitantes que acuden a los centros en busca de información y orientación.
- Coordina y da seguimiento efectivo a diversos asuntos y encomiendas, relacionadas al funcionamiento del Centro de Información y asegura la disponibilidad de material informativo y de promoción necesaria para los visitantes y turistas.
- Es responsable de recibir, escoltar y dar atención especial a visitantes y grupos de visitantes.
- Es responsable de contestar llamadas y correspondencia de visitantes solicitando información del destino.
- Es responsable de realizar reservaciones en hoteles, transportación terrestre, restaurantes, entre otras, a solicitud de un visitante.

#### Competencias

##### Compromiso con las Expectativas del Trabajo Asignado

- Actúa consistentemente hacia el logro de las expectativas de trabajo en términos de nivel de producción, calidad y eficacia.
- Cumple consistentemente con el itinerario de trabajo, documentos, entre otros y con el horario de trabajo asignado.
- Informa con anterioridad a su supervisor inmediato sobre circunstancias fuera de su control que impactan adversamente la producción, calidad y eficiencia de su trabajo.

- Coopera consistentemente con el equipo de trabajo y provee apoyo cuando las operaciones y las necesidades de servicio así lo requieran.
- Presenta recomendaciones, métodos y alternativas respecto a los procesos de trabajo que propendan hacia una mayor producción, mejoras en la calidad y eficacia de los trabajos asignados.
- Actúa con sentido de urgencia en la solución de problemas o situaciones e interviene rápidamente para impedir que las mismas afecten el servicio o las operaciones de la unidad.
- Internaliza los principios, valores, misión y visión y proyecta su compromiso con los mismos en el desempeño diario de sus responsabilidades.
- Utiliza los recursos tecnológicos disponibles dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad del trabajo.
- Coordina, de manera eficaz, actividades a través de recursos internos y externos cuando así sea requerido en el desempeño de sus responsabilidades.
- Reacciona a las exigencias de los trámites de asuntos requeridos con agilidad, rapidez, eficiencia y confiabilidad.

### **Compromiso con el Mejoramiento Continuo y Superación**

- Proyecta un sentido de mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos y métodos de trabajo y demuestra interés en su superación personal.
- Participa en programas de capacitación en su trabajo y toma iniciativa en oportunidades de mejoramiento disponibles en el campo ocupacional.
- Comunica ideas, presenta sugerencias y recomendaciones de manera asertiva.
- Actúa con iniciativa para facilitar servicios disponibles, dentro y fuera de su unidad de trabajo, a clientes internos y externos.
- Actúa con prudencia, discreción y respeto en el intercambio con otro personal y propicia un ambiente de respeto y cooperación mutua.
- Enfoca su energía y disposición en el logro de los objetivos de trabajo asignado.

### **Trabajo en Equipo**

- 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 y trabajos de oficina cuando las circunstancias operacionales y de servicio lo requieran.
- Confronta situaciones imprevistas de manera eficaz y actúa de manera proactiva con un plan de acción que responda a las necesidades de servicio de la Compañía.

### **Educación y Experiencia**

- Bachillerato de universidad o colegio acreditado.
- Dos (2) años de experiencia en la actividad turística.
- Dominio de los principios y prácticas de mercadeo turístico.
- Dominio verbal y escrito del Español e Inglés.
- Disponibilidad para trabajar horarios y semanas de trabajo irregulares, de acuerdo a las necesidades del servicio de la Compañía.
- Dominio de programas de computadoras: Excel, Word, Power Point y aplicaciones relacionadas al campo de promoción y mercadeo.

### **Cláusula de Salvedad**

La información expuesta en este Perfil de Clase Unionado, 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

25 de mayo de 2007

Fecha