

**C**NEXIÓN

LABORAL

ÁREA LOCAL NOROESTE

AmericanJobCenter

Calle Progreso # 101  
Aguadilla City Center 6<sup>to</sup> piso  
Aguadilla, P.R. 00603

P.O. Box 992  
Aguadilla, P.R. 00605

## CONVOCATORIA

De conformidad con la Ley Núm. 107-2020, según enmendada, conocida como "Código Municipal de Puerto Rico" y los reglamentos aplicables, se emite esta convocatoria a examen, para cubrir un (1) puesto vacante, para el Área Local de Desarrollo Laboral del Noroeste en Aguadilla, Puerto Rico para la siguiente clase:

### AUXILIAR DE CONTROL DE CALIDAD Y SATISFACCION AL CLIENTE

CONVOCATORIA NÚM. 04 - 2025

Se aceptarán solicitudes  
desde el 16 de enero de 2025 a las 8:00 am  
hasta las 4:30 pm del 30 de enero de 2025

**Sueldo \$1,481**

SIENTA EL ORGULLO Y LA SATISFACCION DE SERVIR,  
A LA VEZ QUE DISFRUTA DE LOS SIGUIENTES BENEFICIOS

OPORTUNIDADES DE ASCENSO  
APORTACION PLAN MEDICO  
LICENCIA POR ENFERMEDAD  
OTROS

VACACIONES CON SUELDO  
SEGURIDAD DE EMPLEO  
BONO DE NAVIDAD

### PREPARACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Sesenta (60) créditos de un colegio o universidad acreditada, suplementado con un curso de entrada de datos.

### REQUISITOS ADICIONALES

Disponibilidad para realizar trabajos en línea o remoto desde su residencia u otro lugar, conforme a las normas de la Institución

### CONDICIONES DEL EMPLEO

El aspirante deberá estar disponible para asistir a reuniones, adiestramientos y para trabajar fuera del horario establecido, incluyendo sábados, domingos y días feriados.

## REQUISITOS INDISPENSABLES

El Consorcio del Noroeste tiene establecido que como condición de empleo, el aspirante deberá cumplir con lo siguiente:

- Disponibilidad para someterse a prueba de detección de Sustancias Controladas
- Acogerse al Sistema de Depósito Directo
- Presentar Certificado Médico de la Unidad de Salud Pública
- Cumplir con todo lo que se le solicite

## NATURALEZA DEL TRABAJO

Trabajo de oficina que consiste en revisar y evaluar la información suministrada por las áreas de trabajo correspondientes y entrar datos al sistema computadorizado para determinar la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción del cliente, y archivar documentos en el Área Local de Desarrollo Laboral Noroeste.

## NATURALEZA DEL EXAMEN

Examen consistirá de una evaluación sistemática en la que se adjudicará puntuación por la preparación académica, cursos y adiestramientos y por la experiencia de trabajo, que estén directamente relacionados con la naturaleza y ejemplos de trabajo de la clase que se publica en esta convocatoria.

El examen será sin comparecencia y los aspirantes no tendrán que someterse a pruebas de ejecución, pero si tienen que reunir los requisitos mínimos establecidos en la clase.

## PERÍODO PROBATORIO

Cuatro (4) meses

Durante este periodo se orientará y adiestrará al empleado sobre sus deberes y responsabilidades. Su labor será evaluada utilizando dos (2) evaluaciones, una el primer mes y una cada dos (2) meses.

## CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS MÍNIMAS

Conocimiento considerable sobre la operación de equipo de entrada de datos.

Conocimiento de la "*Workforce Innovation and Opportunity Act (WIOA)*" y su reglamento.

Conocimiento de los principios y practicas relacionadas con el Control de Calidad.

Conocimiento de las técnicas y prácticas de las computadoras.

Habilidad para entrar, revisar, corregir y grabar datos en el sistema de información mecanizado.

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

Habilidad para ofrecer orientación y asesoramiento sobre los procedimientos y normas relacionadas con los sistemas de control de calidad, satisfacción al cliente y verificación de elegibilidad entre otros aspectos relacionados con su área de trabajo.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve exposición a riesgos mínimos.

Habilidad para realizar trabajo que conlleve esfuerzo físico liviano, esfuerzo visual constante y esfuerzo mental moderado.

Habilidad para el uso de aplicaciones de computadora.

Habilidad para la detección y corrección de errores.

Habilidad para leer y transcribir datos escritos y numéricos, con rapidez y exactitud.  
Habilidad para seguir instrucciones verbales y escritas.

Destrezas en la operación de máquinas calculadoras, computadoras y programas relacionados a su área de trabajo.

### **EJEMPLOS DE TRABAJO**

Entra datos al sistema computadorizado relacionado al nombramiento del participante y se asegura que la misma se lleve a cabo correctamente.

Verifica que los expedientes tengan los documentos que determinan la elegibilidad.

Devuelve los expedientes al Oficial o área de trabajo correspondiente de acuerdo con los procedimientos establecido de control de calidad para su revisión o corrección.

Lleva control y un inventario de los expedientes solicitados y devueltos.

Archiva y lleva control de los expedientes y de la numeración de los mismos.

Actualiza y da seguimiento a los datos del sistema de información.

Prepara informes a través del sistema mecanizado de información que le sean requeridos.

Corroboración información estadística relacionada con los participantes mediante llamadas, telefónicas, visitas a su área de trabajo o residencia, cuando le sea requerido.

Integra su actividad al esfuerzo del equipo de trabajo dirigido a la productividad, optimización de los recursos y mejoramiento continuo de los procesos y operaciones.

Protege la información confidencial y mantiene control de la misma.

Colabora en los procesos de implantación de métodos para determinar la calidad de los servicios, cumplimiento de metas de ejecución o satisfacción al cliente, cuando le sea requerido

### **UBICACIÓN DEL TRABAJO**

Área de Control de Calidad y Satisfacción al Cliente

### **AVISO**

El Registro de Elegibles que se establezca para esta clase, estará vigente hasta la fecha en que se cubra(n) el(los) puesto(s) convocado(s). Por lo tanto, el mismo quedará cancelado automáticamente y no será necesario notificar a los aspirantes incluidos en el mismo.

## NOTAS IMPORTANTES

El Área Local de Desarrollo Laboral del Noroeste se propone abrir un Registro de Elegibles para reclutar un(os) candidato(s) para puesto(s) vacante(s). Las solicitudes estarán disponibles en las oficinas de Conexión Laboral / Área Local del Noroeste. El proceso a seguir será el siguiente:

1. Es imprescindible que los interesados en ser considerados reúnan los requisitos mínimos indicados en esta Convocatoria y que radiquen una Solicitud de Examen o Empleo en las oficinas de Conexión Laboral / Área Local del Noroeste, dentro de la fecha límite indicada. Además, los candidatos deberán someter evidencia de la experiencia y preparación académica que indiquen tener junto con la solicitud. **No se tomarán en consideración aquellas solicitudes que no tengan todos los documentos requeridos.**
2. Todo interesado en participar en esta prueba deberá ofrecer la información que se le requiere en la Solicitud de Examen o Empleo y especialmente, deberá detallar la información relacionada con la preparación académica completada y con las diferentes experiencias de empleo, incluyendo **fechas exactas, patrono y sueldos devengados. La experiencia será considerada siempre y cuando haya sido adquirida legalmente.**
3. Toda preparación superior a la mínima solicitada recibirá puntuación adicional. Se procederá de igual modo con la experiencia adicional del solicitante siempre que esté relacionada con la naturaleza y ejemplos de trabajo de la clase. Se considerará únicamente la experiencia adquirida durante los diez (10) años inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud. En ambos casos se otorgará puntuación adicional. Para recibir dicha puntuación es necesario someter evidencia de la preparación académica y experiencia adicional a la requerida. También se otorgará puntuación por los adiestramientos o cursos tomados siempre y cuando someta evidencia de los mismos y estén directamente relacionados con las funciones del puesto o la clase convocada.
4. El valor total del examen es de cien (100) puntos y se distribuye de la siguiente manera: de reunir los requisitos mínimos de preparación académica y/o experiencia obtendrá un setenta por ciento (70%). Se adjudicará un máximo de veinte por ciento (20%) por experiencia de trabajo adicional a los requisitos mínimos **debidamente evidenciada mediante certificación de experiencia.** Además, se podrá adjudicar un máximo de diez por ciento (10%) por preparación académica adicional y cursos o adiestramientos directamente relacionados con las funciones del puesto.
5. **La evidencia de preparación académica deberá ser en original. Se aceptará Diploma o Transcripción de Créditos CERTIFICADA por la Institución Educativa.**
6. En el caso en que el solicitante sea empleado del Sistema de Administración de Personal del Estado Libre Asociado de Puerto Rico; de agencias estatales excluidas de dicha ley o de municipios, se considerarán únicamente las funciones propias y al nivel de la clasificación oficial del puesto en el cual fue nombrado.
7. La experiencia adquirida mediante interinatos en el Sistema de Personal establecido en las agencias estatales, así como en el Sistema de Personal Municipal, se acreditará si concurren las siguientes condiciones:
  - a. **haber desempeñado las funciones sin interrupción por treinta (30) días o más;**

- b. haber sido designado oficialmente a ejercer las funciones interinas por el director del departamento u oficina;
  - c. y cumplir los requisitos de preparación académica y experiencia del puesto cuyas funciones desempeña interinamente.
- 8. Los candidatos que indiquen tener experiencia en empresas privadas, administradores individuales, corporaciones o municipios, **deberán acompañar conjuntamente con su Solicitud de Examen o Empleo, una certificación de la agencia o empresa donde presta o haya prestado servicios que incluya lo siguiente:**
  - a. posición ocupada por el solicitante;
  - b. sueldo semanal, mensual o por hora si se trata de empleo a jornada parcial;
  - c. fechas exactas en que adquirió la experiencia (día, mes y año) y la cantidad de horas trabajadas, si se trata de un empleado a jornada parcial; y
  - d. descripción de los deberes y naturaleza del trabajo.
- 9. Grados académicos obtenidos en instituciones extranjeras deberán estar acompañados de la debida certificación de acreditación por el Departamento de Educación de Puerto Rico o de Estados Unidos.
- 10. Solamente cualifican los ciudadanos de los Estados Unidos de América, de Puerto Rico y extranjeros autorizados por el Servicio de Inmigración Federal a trabajar en Puerto Rico.
- 11. La Ley Núm. 203 del 14 de diciembre de 2007, en su Artículo 4, inciso F(a)(3) de la Carta de Derechos del Veterano Puertorriqueño del Siglo XXI, establece que se adjudicará puntuación adicional a la puntuación obtenida o lo que resulte mayor, de diez (10) puntos o un diez por ciento (10%), luego de cumplir con los requisitos mínimos, por concepto de derecho de Preferencia de Veterano, a todo Veterano Licenciado Honrosamente. Para solicitar la Preferencia de Veterano deberá someter **copia del Formulario DD-214.**
- 12. La Ley Núm. 81 del 27 de julio de 1996 otorga el beneficio de cinco puntos o el 5% de la puntuación total del examen, adicionales a la nota de pase obtenida por una persona con impedimento cualificada en cualquier examen. Esta Ley aplicará a las personas cuyo impedimento físico, mental o sensorial afecta sustancialmente una o más de las actividades principales de su vida.

El beneficio de esta Ley no aplicará a las personas con impedimentos que cualifiquen para Preferencia a Veteranos. De solicitar el mismo, deberá someter un **certificado médico de un especialista en su condición de no más de doce (12) meses de expedición o cualquier otra evidencia que acredite su condición.**
- 13. Se otorgará el beneficio de cinco (5) puntos o el cinco por ciento (5%) de la puntuación total del examen, adicionales a la nota de pase obtenida por ser el aspirante beneficiario de los Programas de Asistencia Económica del Gobierno. La persona deberá estar próxima a cumplir sesenta (60) meses de participar de dichos beneficios.

14. Será condición para solicitar examen u obtener o mantener contratación o empleo con el Estado Libre Asociado de Puerto Rico que:

- a. Toda persona que esté obligada a satisfacer una pensión alimentaria, esté al día o ejecute y satisfaga un plan de pagos al efecto, conforme lo dispone la Ley Núm. 5 del 30 de diciembre de 1986, según enmendada conocida como Ley Orgánica de la Administración para el Sustento de Menores. Por consiguiente, **deberá someter junto con su solicitud de examen una Certificación Negativa de ASUME o Certificación de ASUME que evidencie estar cumpliendo con un plan de pagos.**
- b. Como parte de la evaluación médica requerida (examen médico – formato provisto por la Oficina de Recursos Humanos), a fin de determinar que la persona está apta para desempeñar las funciones del puesto para el cual se ha preseleccionado, se exigirá la presentación de un informe certificado de resultado negativo de una prueba para la detección de sustancias controladas, como requisito previo a empleo, conforme lo dispone el Capítulo XII de la Ley Núm. 81 del 30 de agosto de 1991, según enmendada. Las pruebas serán requeridas no más tarde de 24 horas contadas a partir del recibo de la notificación por el candidato preseleccionado. Además, la negativa de un candidato a someterse a la prueba o un resultado positivo corroborado en la misma, será causa suficiente para denegar el empleo.
- c. Todo solicitante **tiene que acompañar con la solicitud de Examen una Certificación de Radicación de Planillas (Modelo SC-6088)** que puede gestionar en cualquier Colecturía del Departamento de Hacienda. En los casos en que el solicitante aparezca que **NO RINDIO** la planilla en uno (1) o más años dentro del período de cinco (5) años anteriores a la solicitud de examen, tendrá que gestionar el **Modelo SC-2781**.

Esta se radicará en el Negociado de Radicación de Planillas del Departamento de Hacienda, Oficina Regional de Mayagüez u Oficinas Centrales de Hacienda en San Juan, Puerto Rico. Los funcionarios de ese Departamento evaluarán las razones y de estar de acuerdo con el Código de Rentas Internas, certificarán el documento con el sello del Departamento de Hacienda. **Este documento lo deberá entregar con la Solicitud de Examen y la Certificación de Radicación de Planillas.**

15. En síntesis, para solicitar la convocatoria tiene que llenar la Solicitud de Examen o Empleo, deberá radicarla en la Oficina de Recursos Humanos de Conexión Laboral / Área Local del Noroeste y someter los siguientes documentos:

- **Certificación de Experiencia, si aplica;**
- **Diploma, Transcripción de Créditos o Certificación de la institución educativa, universidad o colegio acreditado;**
- **Certificación Negativa de ASUME;**
- **Certificación de Antecedentes Penales; y**
- **Certificación de Radicación de Planillas.**

16. Los elegibles serán colocados en estricto orden descendente utilizando las calificaciones o puntuación obtenida en el examen. En casos de puntuaciones iguales, el orden podrá determinarse tomando en consideración uno o más de los siguientes factores: preparación académica adicional o especial; experiencia adicional relacionada con la clase de puesto; índice o promedio en los estudios académicos y fecha de radicación de la solicitud.

## QUIÉNES PODRÁN SOLICITAR

**TODA PERSONA QUE ENTIENDA QUE REÚNE LOS REQUISITOS MÍNIMOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA. SIN EMBARGO, AQUELLAS SOLICITUDES QUE NO VENGAN ACOMPAÑADAS DE LOS DOCUMENTOS SEÑALADOS EN EL INCISO 15, SERÁN DENEGADAS Y NO SE TOMARÁN EN CONSIDERACIÓN.**

## NOTA IMPORTANTE

No se aceptará ninguna solicitud o documento, posterior a la fecha de cierre de la Convocatoria.

Las solicitudes de examen se pueden obtener en la oficina de Conexión Laboral / Área Local del Noroeste ubicada en **Calle Progreso # 101 Aguadilla City Center 6<sup>to</sup> piso, Aguadilla, P.R. 00603**. Teléfonos (787) 819-1500/1501/1502.

**APROBADO POR:**



Lourdes E. Ríos Muñiz  
Directora Ejecutiva

**FECHA:**

9 de enero de 2025

EL ÁREA LOCAL DE DESARROLLO LABORAL DEL NOROESTE NO DISCRIMINA POR RAZONES DE RAZA, COLOR, EDAD, SEXO, NACIONALIDAD, ORIGEN SOCIAL O NACIONAL, CONDICION SOCIAL, AFILIACION POLITICA, POR IDEAS POLÍTICAS O RELIGIOSAS, ORIENTACION SEXUAL E IDENTIDAD DE GENERO, POR SER VICTIMA O SER PERCIBIDA COMO VICTIMA DE VIOLENCIA DOMESTICA, AGRESION SEXUAL O ACECHO O INFORMACION GENETICA, SER MILITAR, EX MILITAR, SERVIR O HABER SERVIDO EN LAS FUERZAS ARMADAS DE LOS ESTADOS UNIDOS, OSTENTAR LA CONDICION DE VETERANO, NI POR DISCAPACIDAD O IMPEDIMENTO FISICO O MENTAL.