

## ESPECIFICACIÓN DE CLASE

<b>Representante de Servicio al Cliente</b>	
<i>Código de la Clase: 1210</i>	<i>Escala Retributiva: 1,934</i>

### **Naturaleza del Trabajo**

Trabajo profesional y técnico que consiste en orientar e interactuar con los clientes proveyendo información, respondiendo a requerimientos de beneficios de pensiones y otros servicios de los Sistemas de Retiro y el manejo de la solución de las reclamaciones de los participantes, pensionados y/o beneficiarios.

### **Aspectos Distintivos del Trabajo**

Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad. Ejerce iniciativa y criterio propio en el desempeño de sus funciones. Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del trabajo específicas en soluciones nuevas y/o cambios en las normas y procedimientos establecidos. Trabaja bajo la supervisión de un funcionario de mayor jerarquía. El trabajo realizado se revisa mediante informes del servicio ofrecido, consultas recibidas y analizadas para medir efectividad, cumplimiento y calidad.

### **Ejemplos de Trabajo**

#### ***Centro de Servicios***

- ✓ Atiende a los participantes, retirados y beneficiarios que solicitan servicios personalmente, vía teléfono, correo electrónico o carta para proveerles información y asistir en el trámite del servicio de retiro, préstamos, incapacidad y otros.

- ✓ Recibe información personal y confidencial de los participantes y beneficiarios, la corrobora, documenta y toma juicio en la determinación de pre aprobación o trámite de beneficios y servicios (retiro, préstamos, incapacidad).
- ✓ Ejerce juicio y hace recomendaciones por medio de la información que recibe de la solicitud de servicio al cliente, sea por beneficio de retiro, incapacidad, préstamos u orientación de servicios en general.
- ✓ Accesa la base de datos para actualizar y procesar información sensitiva y confidencial.
- ✓ Recibe y analiza las solicitudes de beneficios y servicios de participantes, retirados y beneficiarios, registra la información en el sistema computadorizado.
- ✓ Orienta a participantes, pensionados y beneficiarios sobre sus beneficios (pensión, incapacidad, préstamos) atiende reclamaciones y coordina con otras Áreas, asuntos relacionados con el procesamiento y aprobación de diferentes beneficios y servicios que provee la Agencia.
- ✓ Entrevista a los clientes (participantes, pensionados y beneficiarios) para certificar su elegibilidad para los beneficios y servicios que se ofrecen.
- ✓ Asiste a los clientes a completar formularios y documentos que se utilizan en el proceso de solicitudes de beneficios y servicios.
- ✓ Asesora a los participantes acerca de los beneficios de pensión y de opciones disponibles bajo los Planes de Retiro específicos para asistir en la toma de decisiones para su retiro.
- ✓ Mantiene registros de las interacciones y transacciones de beneficios con los clientes y las acciones que se tomaron.

- ✓ Coteja y se asegura que se realizaron los cambios necesarios en el sistema para resolver las reclamaciones de los clientes.
- ✓ Orienta y asiste a participantes, pensionados y beneficiarios que son citados al Centro de Servicios.
- ✓ Tramita consultas para asistir y apoyar asuntos relacionados con el procesamiento y aprobación de beneficios y servicios de la membresía.
- ✓ Contacta los clientes para proveerles información sobre sus solicitudes o para notificarles los resultados de alguna petición recibida.
- ✓ Calcula beneficios de aportaciones, tiempo de servicios, pagos efectuados y otros conceptos para comprobar exactitud y determinar elegibilidad.
- ✓ Realiza funciones en el área Técnica y Especializada (“Back Office”), cuando le es requerido.

### ***Centro de Llamadas***

- ✓ Provee información a los participantes, retirados y beneficiarios que solicitan beneficios y servicios personalmente, vía teléfono, correo electrónico o carta, relacionada con los beneficios y servicios de pensiones, incapacidad, préstamos y otros.
- ✓ Contesta y canaliza reclamaciones de los participantes, pensionados y beneficiarios sobre los beneficios y servicios de pensiones, incapacidad y préstamos que administra la Agencia.
- ✓ Contacta los clientes vía teléfono, correo electrónico o carta para proveerles información sobre sus solicitudes o para notificarles los resultados de algún trámite pendiente, investigación o ajuste futuro.

- ✓ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.

### **Conocimientos, Habilidades y Destrezas Mínimas**

- ✓ Conocimiento de los beneficios de retiro y las normas, procedimientos y reglamentos aplicables de la Agencia.
- ✓ Conocimiento considerable del proceso de otorgar pensiones de los Sistemas de Retiro.
- ✓ Conocimiento de los principios, técnicas y prácticas que se utilizan en la atención y servicio al cliente.
- ✓ Conocimiento de técnicas modernas de redacción.
- ✓ Habilidad para el trato cordial de clientes y público en general.
- ✓ Habilidad para dar seguimiento y solucionar problemas de servicio al cliente.
- ✓ Habilidad para recopilar información relevante mediante entrevistas telefónicas o personalmente.
- ✓ Habilidad para seguir instrucciones verbales y escritas.
- ✓ Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Habilidad para atender público y ofrecer soluciones correctas.
- ✓ Destrezas en el uso de equipos de oficina, computadoras y otros equipos electrónicos.

### **Demandas Físicas y Mentales Requeridas**

- ✓ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.

- ✓ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.
- ✓ Esfuerzo visual normal.
- ✓ Esfuerzo mental normal.
- ✓ Se requieren más de 15 salidas al año durante y fuera del horario de trabajo.

### **Equipo, Máquinas y Herramientas Requeridas**

Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.

### **Preparación Académica y Experiencia Mínima**

Bachillerato de colegio o una universidad acreditada.

Dos (2) años de experiencia en funciones relacionadas con la prestación de servicios al cliente, uno (1) de estos en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Técnico de Servicio al Cliente en el Servicio de Carrera de la Agencia.

### **Período Probatorio**

Ocho (8) meses

### **Cláusula de Salvedad**

La información aquí contenida resume la naturaleza general de los conocimientos, habilidades y destrezas mínimas requeridas y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña las funciones de los puestos de esta clase. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las

funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en esta clase. La Autoridad Nominadora podrá enmendar o modificar estas funciones y/o requerir readiestramiento para atender las necesidades cambiantes y dinámicas de la Agencia y la industria de pensiones.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público, aprobamos la creación / actualización de esta clase que formará parte del Plan de Clasificación y Retribución de la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura, a partir del \_\_\_\_\_ de 2012.

---

Samuel Dávila Cid  
Director de la Oficina de Capacitación  
y Asesoramiento en Asuntos  
Laborales y de Administración de  
Recursos Humanos

---

Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann  
Administrador  
Administración de los Sistemas de  
Retiro de los Empleados del Gobierno  
y la Judicatura

---

Fecha

---

Fecha