

ESPECIFICACIÓN DE CLASE

Técnico de Servicio al Cliente	
<i>Código de la Clase: 1220</i>	<i>Escala Retributiva: 1,719</i>

Naturaleza del Trabajo

Trabajo técnico y administrativo que consiste en orientar e interactuar con los clientes (participantes, pensionados, beneficiarios) proveyendo información, respondiendo a requerimientos de servicios de retiro, incapacidad, préstamos y manejando la solución de reclamaciones.

Aspectos Distintivos del Trabajo

Realiza trabajo de complejidad y responsabilidad. Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del trabajo y específicos ante situaciones nuevas o cambios en los procedimientos. Trabaja bajo la supervisión de un funcionario de mayor jerarquía. El desempeño de sus funciones es evaluado mediante informes, reuniones con el (la) supervisor (a), la ponderación de los resultados y el impacto del trabajo realizado para el logro de los objetivos de su unidad.

Ejemplos de Trabajo

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.
- ✓ Obtiene y verifica la información necesaria para resolver apropiadamente la solicitud de beneficios y servicios de la membresía de los Sistemas de Retiro.

- ✓ Contesta y canaliza reclamaciones de los participantes, pensionados y beneficiarios sobre los beneficios y servicios de pensiones, incapacidad y préstamos de los Sistemas de Retiro que administra la Agencia.
- ✓ Obtiene y examina la información relevante para atender la solicitud de servicios de participantes, pensionados y beneficiarios.
- ✓ Refiere para consultas a otras áreas / oficina los asuntos y reclamaciones que requieren análisis y evaluación adicional para solución final.
- ✓ Mantiene registro de las interacciones y transacciones de beneficios (retiro, préstamos, incapacidad) con los clientes y documenta las acciones que se tomaron.
- ✓ Coteja y se asegura que se realizaron los cambios necesarios en el sistema mecanizado para resolver las reclamaciones de los clientes.
- ✓ Contacta los clientes para proveerles información sobre sus solicitudes o para notificarles los resultados de algún trámite pendiente, investigación o ajuste futuro.
- ✓ 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 Servicios

- ✓ Entrevista a los clientes (participantes, pensionados y beneficiarios) para comprobar su elegibilidad para los beneficios y servicios (retiro, préstamos, incapacidad) que ofrece la Agencia.

- ✓ Asesora a las participantes de los Sistemas de Retiro acerca de los beneficios de pensión y de opciones disponibles bajo los planes de retiro específicos para asistir en la toma de decisiones.
- ✓ Coordina con otros funcionarios y unidades de trabajo los asuntos relacionados con las funciones y responsabilidades a su cargo.
- ✓ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con sus funciones.

Conocimientos, Habilidades y Destrezas Mínimas

- ✓ Conocimiento de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos que rigen la Administración de los Sistemas de Retiro.
- ✓ Conocimiento de los principios y procesos para proporcionar beneficios y servicios a los clientes.
- ✓ Conocimiento en el uso de computadoras, sus aplicaciones y programas relevantes.
- ✓ Conocimiento en técnicas de oficina.
- ✓ Habilidad para recopilar información relevante mediante entrevistas telefónica o personalmente.
- ✓ Habilidad para solucionar problemas.
- ✓ Habilidad analítica.
- ✓ Habilidad para administrar su tiempo y el de los demás.
- ✓ Habilidad para realizar cálculos matemáticos con rapidez y exactitud.
- ✓ Habilidad para comunicarse de forma efectiva verbalmente y por escrito.
- ✓ Habilidad para trabajar bajo instrucciones generales.
- ✓ Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.

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 o fuera del turno de trabajo.

Equipo, Máquinas y Herramientas Requeridas

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

Preparación Académica y Experiencia Mínima

Grado Asociado de colegio o universidad acreditada.

Período Probatorio

Seis (6) 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