ANALISTA DE SEGUROS

DESCRIPCIÓN DE LA CLASE

Trabajo de oficina que consiste en el recibo, registro y trámite de documentos relacionados con las reclamaciones que radican los usuarios, relacionadas con accidentes o incidentes en el servicio de transportación de la Autoridad Metropolitana de Autobuses de Puerto Rico. Orienta, solicita, revisa información y procesa documentos y formulario requeridos, relacionados con las reclamaciones presentadas por los usuarios del servicio y/o ciudadanos.

Trabaja bajo la supervisión general del Supervisor de Sección o un superior jerárquico. Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del puesto y específicas en situaciones nuevas o imprevistas. Ejerce iniciativa y juicio propio dentro de su ámbito de acción, guiado por la reglamentación, normas, controles y procedimientos establecidos. Refiere a la atención del supervisor asuntos fuera de su alcance.

Mantiene contactos oficiales con empleados de la Autoridad y público en general, para orientar, solicitar, ofrecer información, tramitar y dar seguimiento a asuntos relacionados con las actividades de reclamaciones.

El trabajo se evalúa durante el transcurso del mismo y por los resultados obtenidos para verificar calidad y conformidad con los reglamentos, procedimientos, normas e instrucciones impartidas.

FUNCIONES

1. Recibe, completa y registra documentos relacionados con las solicitudes de reclamaciones de accidentes e incidentes en el servicio de transportación de la Autoridad para referirlos a evaluación, pago o la acción que aplique, conforme al reglamento y procedimientos establecidos.

2. Solicita documentos, formularios, estimados y otros que sean necesarios para referir las reclamaciones a las compañías de seguro o al área que corresponda.

3. Procesa documentos tales como: Informe de Seguro Compulsorio, Informe de Seguro Privado, y otros requeridos para el trámite de reclamaciones por accidentes de los autobuses de al Autoridad.

4. Orienta al público sobre reclamaciones de accidentes o incidentes, requisitos y los procedimientos correspondientes en el trámite de las mismas.

5. Organiza, revisa y procesa documentos de las actividades relacionadas con las reclamaciones para verificar que cumplan con los requisitos, normas y reglamentos establecidos y las instrucciones impartidas.

6. Refiere a otras áreas o al supervisor situaciones que requieran alguna acción inmediata.

7. Coordina citas con conductores o reclamantes para obtener y verificar información.

8. Colabora en procesos administrativos de oficina para atender asuntos relacionados con las funciones asignadas, según le sea solicitado por el supervisor.

9. Establece y mantiene contacto con ciudadanos, usuarios de los servicios, para dar seguimientos a documentos o información necesaria para el trámite de las reclamaciones.

10. Registra y actualiza datos en el sistema de información relacionados con las reclamaciones y mantiene actualizados los archivos correspondientes.

11. Recopila datos y documentos relacionados con las actividades que se le asignan y rinde informes de labor realizada.

12. Actualiza conocimientos relacionados con su ámbito de trabajo y participa en adiestramientos, seminarios, conferencias y otras actividades de capacitación.

13. Provee servicios de apoyo a otras unidades de trabajo, cuando las necesidades del servicio lo requieran.

CONOCIMIENTO, HABILIDADES Y DESTREZAS

-Conocimiento de los procedimientos y reglamentos aplicables a los trámites de reclamaciones por accidentes.

-Conocimiento de los principios y prácticas generales de oficina.

-Conocimiento de la misión, visión, organización y funcionamiento de la Autoridad.

-Conocimientos de los principios de calidad de servicios.

-Habilidad en el uso de máquinas de escribir, procesadoras de palabras, telefax, fotocopiadoras y otro equipo moderno de oficina.

-Habilidad para realizar cómputos matemáticas, con rapidez y exactitud.

-Habilidad para preparar informes claros y precisos.

-Habilidad para entender y seguir instrucciones verbales y escritas.

-Habilidad para expresarse efectivamente, verbalmente y por escrito.

-Destreza en la operación de equipos y aplicaciones de computadoras y en el uso de máquinas calculadoras.

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA

Grado Asociado o sesenta (60) créditos de colegio o universidad acreditada. Un (1) año de experiencia en trabajos administrativos o de oficina.

PERIODO PROBATORIO

Tres (3) meses.

De conformidad con las disposiciones del Artículo 7 – Clasificación de puestos y Artículo 8 – Plan de Retribución, del Reglamento de Personal de la Autoridad Metropolitana de Autobuses, y disposiciones de Convenio Colectivo, apruebo la presente clase que formará parte del Plan de Clasificación y Retribución de los Puestos de Oficina y Ramas Anexas, efectivo el JUL 0 2 2012.

En San Juan, Puerto Rico, a _____.

Aprobado por:

Mike O'neill Rosa
Presidente y Gerente General