

1. OBJETO

El objetivo del presente procedimiento es describir la forma y las vías a través de las cuales el personal de República AFAP brinda servicio a afiliados y público en general.

2. ALCANCE

Involucra a los colaboradores que mantienen contacto con los afiliados y público en general.

3. RESPONSABLES

Colaboradores de Servicio al Cliente, Asesores Previsionales y colaboradores de agencias del interior

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El Servicio que brinda la organización permite acompañar al Cliente en todas aquellas instancias que lo solicite o que proactivamente se lo contacte.

4.1 Enfoque en el Cliente

El enfoque en el cliente se diseña a través de un “ciclo” que comienza con la Reflexión Estratégica Comercial (Convención) y de Servicios Previsionales (Jornada), se realiza en forma anual y en la misma se presentan ideas de los colaboradores de todas las divisiones de los Departamentos, las cuales debe alinearse con la Estrategia Organizacional y se desarrollan en base a la experiencia de los años anteriores, las investigaciones de mercado y encuestas de satisfacción.

De esta Reflexión se desprende las acciones, el diseño de servicios y necesidades de recursos materiales.

El ciclo continúa con las etapas de presupuestación y aprobación, ejecución y control, y culmina con la etapa de medir y aprender, la cual se explica en el procedimiento de Medición de la satisfacción del Cliente.

En esta etapa se realiza la investigación y análisis de las mejores prácticas de Servicio al Cliente. Anualmente, el área de Servicio al Cliente es el encargado de desarrollar esta actividad y proponer las acciones que nos alineen con la misma.

4.2 Canales de comunicación

Las vías de comunicación a través de las cuales los Clientes pueden solicitar y recibir información y asesoramiento se describen a continuación:

- Servicio de de Asistencia telefónica (0800 2888)

Este servicio personalizado combina un plantel de expertos Previsionales con tecnología de última generación (Call Center - CRM) que reciben y contestan consultas, así como desarrollan campañas y un servicio de asesoramiento sobre la cuenta individual de los afiliados. Es un servicio gratuito que permite a todas las personas asesorarse sobre el sistema Previsional en general o sobre República AFAP en particular. Los afiliados a la administradora son recibidos por los ejecutivos de servicio al cliente por su nombre (siempre que el afiliado digite su C.I. al llamar al 0800), conociendo en el momento de la llamada la historia de contactos que tuvo con la empresa así como visualizando la información más relevante de su cuenta. De esta manera se brinda un servicio de asesoría telefónica de alta calidad, capaz de satisfacer las necesidades e inquietudes de los afiliados, potenciales afiliados y público en general. Este servicio personalizado es proporcionado por especialistas en el Sistema Previsional que de lunes a viernes de 9.00 a 19.00 horas responden consultas y asesoran proactivamente sobre la situación de las cuentas de los

afiliados. Para aquellos afiliados que deseen consultar exclusivamente los datos de su cuenta (aportes, saldos, excedentes) existe una opción de autoconsulta a través del 08002888. Este servicio funciona las 24 hrs., los 365 días del año. Su funcionamiento se monitorea semanalmente, con el fin de detectar posibles fallas en la herramienta.

Existe documentación de apoyo para este servicio la cual se encuentra disponible en el sistema IS-KEY, entre los documentos más importantes se encuentran los procedimientos de **Entrega de Información en Estimación Jubilatoria y de Pensión (PR47)** y **Reclamos de Aportes (PRSP43)** y el instructivo **Uso de teléfonos digitales (MO9)**.

- Asesoramiento por Correo Electrónico (servicios@rafap.com.uy)

Cada día son más las personas que emplean este medio de comunicación, por ello se han desarrollado las herramientas que permiten responder eficazmente a esta demanda. Los mensajes de correo electrónico que se reciben son distribuidos automáticamente a los asesores ejecutivos asignados, quienes en un plazo no mayor a 48 horas hábiles (este plazo no se considera para responder las consultas que son realizadas a consecuencia de un envío masivo de e-mail) se contactan con el cliente para responder su requerimiento.

Las consultas que se reciben por mail a servicios@rafap.com.uy se registran en forma automática en la ficha del afiliado en el CRM, al igual que las respuestas que se envían.

La división Servicio al Cliente y el área de Comunicación, desarrollan campañas de información y servicio para los afiliados a través del envío de correo electrónico.

- Sitio en Internet (www.republicafap.com.uy)

A través de esta página los afiliados pueden consultar sobre nuevas reglamentaciones del Sistema Previsional, información económico – financiera, eventos dirigidos a afiliados, información institucional, así como también comunicarse completando los formularios correspondientes para, actualizar sus datos personales, consultar su estado de cuenta y o realizar su cálculo jubilatorio.

El área de Comunicación del Departamento Comercial es la encargada de mantener actualizada la página de acuerdo al Instructivo **Actualizaciones del Sitio Web e información multiplataforma (ITCO48)**.

- Servicio a empresas

La División Ventas brinda asesoramiento a empresas a través de sus AAPP. El asesor visita personalmente la empresa, entregando información sobre novedades del Sistema, aportaciones, trámites ante el Banco de Previsión Social y otros temas de interés para el Departamento de Recursos Humanos de cada empresa.

- Servicio en Agencias (Cobertura Nacional)

En cada Departamento de nuestro país hay un representante de República AFAP que tiene la capacitación e información necesaria para evacuar cualquier consulta con respecto al Sistema Previsional.

- Medios Masivos de Comunicación

A través de la presencia en Medios masivos de comunicación (TV y radio) se desarrolla un servicio de difusión del Sistema Previsional denominado "RAFAP responde". El área Comunicación del Departamento Comercial es la responsable de establecer la frecuencia y los contenidos de cada espacio contratado.

- Ciclo de Talleres en Instituciones Educativas

Se realizan talleres en instituciones educativas con el objetivo de llegar a los jóvenes que están a punto de iniciar su actividad laboral los conceptos básicos de la Seguridad Social y el Sistema Previsional.

- Chat

El área de Servicio al Cliente brinda asesoramiento a través del chat que se encuentra disponible para afiliados y público en general en el sitio web de República AFAP.

- SMS

La división de Servicio al Cliente desarrolla campañas de información y servicio para los afiliados a través del envío de sms.

- Otras vías

El Departamento Servicios Previsionales busca actualizar las vías de comunicación de acuerdo a los resultados obtenidos en las distintas encuestas de satisfacción y las propias sugerencias de afiliados.

El procedimiento de **Eventos y Giras (PRCO46)** describe el mecanismo de generación de los mismos en República AFAP y el de **Campañas de e-mails (PRSP45)** el mecanismo para realizar campañas por e-mail.

4.3 Detalle de Servicios

A continuación, se detallan los servicios brindados regularmente por República AFAP.

- Envío de Estado de Cuenta: a solicitud del afiliado a través: cualquiera de los canales disponibles. Envío de Estado de Cuenta Oficial: se envía dos veces en el año por correo postal o correo electrónico de acuerdo a la preferencia de cada afiliado. El afiliado que lo prefiera puede recibir el Estado de Cuenta de Capitalización Individual por correo electrónico en reemplazo del envío de éste por correo a domicilio, lo cual se realiza según lo establecido en el instructivo de **Estado de Cuenta por e-mail (ITSP74)**.
- Envío de los movimientos de la cuenta individual: a solicitud del afiliado se envía en forma mensual por correo electrónico.
- Consultas sobre el sistema Previsional en general o sobre la cuenta individual; por los diferentes canales de comunicación expuestos en el punto 4.1.
- Adjudicación de cuenta BROU y tarjeta Red BROU: para afiliados con excedente de aportación. El trámite se realiza en el Centro de Servicio al Cliente o en las Agencias de Montevideo e interior del país.
- Información y Depósito en cuenta del afiliado de aportes en exceso.
- Colaboración en el reclamo de aportes faltantes ante el Banco de Previsión Social, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de **Reclamos de Aportes (PRSP43)**.
- Envío de SMS informando el monto y fecha de cobro de los excedentes de aportes a afiliados que solicitaron recibir la información por esta vía. Así como envío de SMS por campañas puntuales de información o felicitación.

A solicitud de los afiliados;

- Solicitud de P.I.N, para autoconsultas telefónicas y consultas web.
- Actualización de Datos Personales.
- Consulta de saldo de cuenta individual.
- Consulta de excedentes.
- Consulta de aportes.

- Solicitud de estado de cuenta.
- Asesoramiento sobre la cuenta.
- Solicitud de estimación de jubilación y de pensión.
- Información de Convenios Internacionales.
- Asesoramiento sobre trámites de jubilación y pensión.
- Solicitud de envío de estado de cuenta (e-mail, correo postal).
- Pago del saldo de la cuenta individual a herederos.

4.4 Registro y seguimiento del servicio

Toda la información tanto de; solicitudes, consultas, trámites, participación en eventos, entre otras son registradas como forma de mantener actualizada la historia de cada cliente.

El registro de cada contacto se desarrolla en función de una plataforma tecnológica que combina los diferentes instrumentos de gestión con el sistema de administración del relacionamiento con clientes, CRM. Ello permite por un lado una eficaz gestión del contacto personal y por otro, disponer de toda la información de la relación del cliente con República AFAP, sus preguntas, sus solicitudes, sus reclamos y sus quejas.

En cada contacto se actualizan los datos de contacto del afiliado con el fin de mantener la base de datos actualizada.

Los contactos que implican un seguimiento; solicitudes, reclamos y quejas implican la generación de un tipo particular de contacto que puede ser derivado a otro punto de contacto de la organización o ser resuelto por quien lo recibe.

En particular las quejas se registran de la siguiente manera:

- En el software de CRM a nivel individual en la ficha de cada afiliado que planteó la queja. Ingresando el canal, el tipo (queja), y dentro del subtipo se registra el motivo de la queja. En anotaciones se deberá incluir cómo se solucionó la queja o describir el tratamiento que se le dio, aunque no implique directamente una solución. (PRSP116 – Atención de reclamos).
- En IS-KEY a nivel de “queja” general, en el módulo Comunicaciones con el Cliente de IS-KEY y se procede según lo establecido en el procedimiento Acciones correctivas y preventivas. Este ingreso se realizará siempre que una queja revista carácter general, es decir impacte sobre un grupo de afiliados o se refiera a un incumplimiento de alguna norma o requisito legal.

4.5 Comunicación entre la Gestión y Prevención y Gestión de Riesgos

En caso que se detecte un error, desvío o cualquier situación potencialmente riesgosa, que pueda generar o materializar un riesgo para República AFAP, se deberá vía mail, informar al Supervisor General de Riesgo en un plazo no mayor a 2 días hábiles contados a partir del conocimiento del hecho por parte del colaborador. El SGR deberá analizar el evento y gestionar los riesgos asociados en caso de ser necesario.

Los factores de riesgos a considerar son los siguientes: riesgo operativo (procesos, seguridad de la información y cumplimiento de normas internas y externas), financiero, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, reputacional y estratégico”.