

Hoja Informativa de Pensión

Pension Benefit Guaranty Corporation

Agencia del Gobierno de los Estados Unidos

Otoño/Invierno 2007



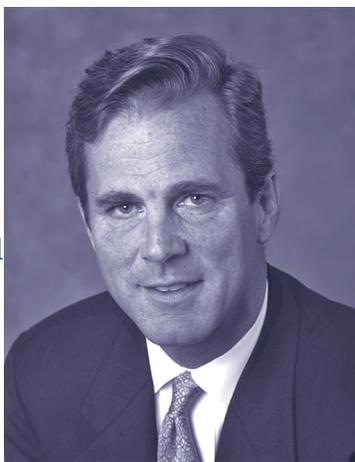
PBGC No Le Fallará

Por Charles E. F. Millard, Director Interino

Es un gran honor para mí haber sido nominado como el Director de PBGC por el Presidente Bush a comienzos de este año. Estoy muy emocionado por tener la oportunidad de trabajar en los retos que enfrenta el mundo de las pensiones y la seguridad de jubilación. Espero trabajar con el Congreso y la comunidad de pensiones en nombre del Presidente Bush para asegurar que el sistema de seguros de pensión federal permanezca solvente y fuerte.

Mis primeros meses en el trabajo me han servido para obtener una gran apreciación de la misión vital de PBGC y la importancia crítica de su seguridad de jubilación personal e individual. Como participantes con derechos adquiridos en planes de pensiones que no pudieron mantener su promesa de pensión, ustedes saben lo que se siente cuando no se cumple con lo que se les promete. Pero pueden estar seguros de que PBGC no les fallará.

Como nuestros clientes, ustedes tienen derecho a que les brindemos un servicio excelente todo el tiempo. Para ello, queremos proporcionarles las respuestas a sus solicitudes de información dentro de un día útil. Nosotros podemos contestar la mayoría de sus solicitudes casi inmediatamente o antes que termine el día. Y si es algo que debe tomar un tiempo para investigar, nosotros los mantendremos al día y les informaremos cuándo pueden tener una respuesta.



Charles E. F. Millard

Para asegurarnos de que nuestro servicio siempre sea rápido y cortés, estamos continuamente tratando de mejorar nuestros métodos de comunicación. Nuestro Centro de Contacto del Cliente está abierto para recibir llamadas los días de semana de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del

Este. Y nuestros servicios en el sitio Web de PBGC, www.pbgc.gov, están diseñados para mantenerlos al tanto de las noticias e información de la agencia y para permitirles realizar muchas transacciones electrónicamente. Por ejemplo, nuestro servicio en línea—My Pension Benefit Account (**MyPBA**)—es una manera conveniente para que ustedes realicen negocios con nosotros y está disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana. El folleto que se incluye los guía paso a paso para abrir una cuenta **MyPBA**. También muestra las transacciones que ustedes pueden

hacer con **MyPBA** y las ventajas de usarla.

Si tiene alguna pregunta o algún problema con su pensión, nuestro Oficial de Resolución de Problemas del Participante está listo para ayudarle. El Oficial de Resolución de Problemas puede ser contactado por teléfono al: 1-800-400-7242 ext. 4014, por Internet en: participant.pro@pbgc.gov, o escribiendo a: Problem Resolution Officer, Pension Benefit Guaranty Corporation, 1200 K St., N.W., Room 12527, Washington, D.C., 20005

Dentro de ésta edición

Página 2

¿Es 50 el Nuevo 30?

Oficinas de Campo de Beneficios de PBGC

Centro de Contacto de PBGC

No Pierda los Beneficios

Página 3

Mejorar la Satisfacción al Cliente

Información Sobre el Seguro Social

Ayuda con los Costos del Seguro de

Salud

Página 4

Información en Español

Manténganos Informados

¿Es 50 el Nuevo 30?

Hoy las personas están viviendo más tiempo que nunca. Están cuidándose más y envejeciendo lentamente, tanto así que inclusive a los 50 años o más—quienes alguna vez fueron considerados como “pasados en edad”—algunos parecen mas bien de 30 años en su forma de pensamiento, comportamiento, puntos de vista, actitud y inclusive en su físico. Además, ellos están comprometidos para mantenerse así tanto tiempo como sea humanamente posible.

¿Por qué y cómo está sucediendo este fenómeno? Los cambios en los estilos de vida, incluyendo el menor número de personas que fuma, junto con el gran énfasis en dietas y ejercicios, de acuerdo con el internista Hal Hockfield, M.D., dice “Hoy todo ha cambiado”. “Las personas trabajan más y piensan y se visten en forma más juvenil, se involucran en cosas que les encanta hacer y en general son mucho más activos”.

De acuerdo a su punto de vista, hoy las personas de 50 años son las personas de 40 años de hace dos décadas, mientras que aquellas que tienen 75 años son las de 55 años de hace 20 años. “Nada me hace más feliz que ver a una persona de 85 años que vaya a trabajar a la oficina” dice Hockfield, quien se especializa en medicina geriátrica.

(Fuente: jewishexponent.com/article/3731/)

Oficinas de Campo de Beneficios (FBA) de PBGC Trabajan Para Usted

Washington, D.C. no es el único lugar donde PBGC realiza sus operaciones. Junto con nuestras oficinas principales en la capital de la nación, la agencia opera diez Oficinas de Campo de Administración de Beneficios (FBA) alrededor del país.

Los empleados de nuestras oficinas FBA realizan trabajos idénticos a aquellos que se realizan en nuestra oficina principal. El trabajo realizado por los analistas de pensiones de las oficinas FBA incluye la administración de los planes de pensiones y la iniciación de pagos para los nuevos jubilados y sus beneficiarios. Además, algunas de las oficinas se especializan en planes de pensiones de ciertas industrias como las industrias de hierro o aerolíneas.

De Rutinario a Urgente, el Centro de Contacto de PBGC Busca Resolver las Llamadas Rápidamente

La llamada urgente llegó al Centro de Contacto del Cliente de PBGC. Una empleada de una aerolínea discapacitada y confinada a una silla de ruedas no había recibido su cheque de beneficios y estaba en peligro de ser desalojada del motel donde estaba viviendo. “Nosotros apuramos la transacción para asegurarnos que la mujer recibiera su cheque lo más pronto posible”, dijo Henry, el representante de servicio al cliente que tomó la llamada. Después de recibir el cheque, la mujer llamó al centro de contacto para informar que había recibido el pago y luego envió una tarjeta de agradecimiento. “Ayudar a aquella mujer me hizo sentir extremadamente bien” dijo Henry. “Es muy gratificante”.

Los sentimientos de Henry también son compartidos por Carolyn, otra representante de servicio al cliente. “Cada vez que hablo con una persona y puedo resolver su problema me siento bien” dice Carolyn. “Estoy muy contenta de poder aliviar las preocupaciones de una persona ayudándola”.

Todos los días, el centro de contacto recibe cientos de llamadas de personas en los planes de pensiones que administra PBGC. Muchas de estas llamadas con solicitudes rutinarias, pero otras, como la llamada de la mujer jubilada de una aerolínea, son críticas y de mucha importancia para el cliente. Y con cada llamada recibida, la meta del centro de contacto es resolver las solicitudes de las personas lo más rápido y exactamente posible.

No Pierda los Beneficios

Millones de adultos mayores son elegibles para recibir una variedad de beneficios de las agencias federales, estatales y locales – privadas y públicas – pero no lo saben, dice Scout Parkin, un vocero del National Council for the Aging. Como respuesta, el Consejo lanzó el BenefitsCheckUp® (www.benefitscheckup.org), una herramienta del Internet con información acerca de 1,150 diferentes programas de beneficios en los 50 estados y el Distrito de Columbia. “Esto incluye desde ayuda de energía y reducción de impuestos prediales hasta cosas como el Golden Passport, el cual le da un descuento en la entrada a todos los parques nacionales”, dice Parkin. “No hay nada igual”.

(Fuente: WebMD, Octubre de 2005)

Las Encuestas Muestran Que La Satisfacción Del Cliente Con PBGC Ha Regresado

La encuesta anual de PBGC realizada con las personas que recientemente llamaron o enviaron correos electrónicos a nuestro Centro de Contacto del Cliente mostró mejoras después de haber bajado el año pasado. De acuerdo al Índice de Satisfacción al Cliente Americano, basado en la encuesta realizada por la Universidad de Michigan, nuestro servicio aumentó de 75 a 78.

Los encuestados señalaron mejoras significativas en los tiempos en los que reciben los estimados de beneficios de PBGC, así como nuestra respuesta y exactitud para resolver sus temas sobre pensiones. Las personas que se comunicaron con nosotros también dijeron que nuestra comunicación escrita es oportuna, clara y los ayuda. Los comentarios recibidos resaltaron algunas de nuestras fortalezas en el servicio a través de nuestro Centro de Contacto:

- Siempre están allí. Responden a las preguntas. Saben de lo que están hablando. Recibo seguimiento con la carta. Hay cosas tan frustrantes, y con ellos, los llamo y obtengo las respuestas correctas y continúo con mi vida.
- Ha sido un placer tratar con ellos y es muy bueno encontrar una agencia del gobierno que sea tan competente y capaz.
- Todas las personas con las que he hablado han sido muy corteses y prestas a dar respuestas.

Continuamos enfocándonos en las mejores formas para proporcionarle un servicio de calidad a través de nuestro Centro de Contacto.

Información sobre Seguro Social está Disponible en Línea

La Administración de Seguro Social mantiene un sitio Web (www.ssa.gov) donde usted puede solicitar beneficios, reemplazar su tarjeta Medicare perdida, robada o dañada, reportar un cambio en su dirección o número telefónico, localizar una oficina de Seguro Social en su área o realizar otras transacciones en línea. Además, el sitio incluye información sobre la planeación de su jubilación, el Plan de Medicinas Recetadas de Medicare, calificaciones por incapacidad, y cómo recibir ayuda con estas y otras situaciones.

(Fuente: Social Security Administration)

Obtenga Ayuda con los Costos del Seguro de Salud Cuando Se Jubile

Las personas que están recibiendo beneficios de PBGC, que tienen 55 años de edad o más y no son elegible para recibir Medicare, pueden calificar para un crédito de impuestos que ayuda a pagar por el seguro de salud calificado. Si califica, usted puede usar el Crédito de Impuestos sobre Ingresos por Cobertura de Salud (HCTC, por sus siglas en inglés) para pagar el 65% de los costos de su seguro de salud calificado. El HCTC, administrado por el Servicio de Rentas Internas (IRS), está disponible como un avance de crédito de impuestos para los pagos mensuales de cobertura de salud o como un crédito reembolsable a su reclamo en su declaración de impuestos federales.

Si usted califica para el HCTC, también puede solicitar los fondos del Subsidio de Emergencia Nacional (NEG, por sus siglas en inglés), que están disponible en ciertos Estados para ayudar a las personas a pagar la cobertura de salud calificada hasta que empiecen a recibir el avance del crédito de impuestos a través del Programa del HCTC. Comuníquese con el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos al 1-877-US-2JOBS (1-877-872-5627) y pregunte si su Estado tiene un Programa NEG. Para obtener mayor información sobre el HCTC, visite el sitio de Internet de IRS: www.irs.gov (Palabra Clave de IRS: HCTC) o llame al Centro de Contacto del Cliente del HCTC al 1-866-628-4282 (los usuarios del servicio TTD/TTY pueden llamar al: 1-866-626-4282).

Información en Español

Para recibir información en español, llame a nuestro Centro de Contacto del Cliente al 1-800-400-7242. Para los usuarios del servicio TTY/TDD, llame al Servicio de Retransmisión Federal, al número telefónico gratuito, 1-800-845-6136, y pida que lo comuniquen con el 1-800-400-7242. Además hay varias publicaciones de PBGC en español y todas están disponibles bajo el icono “en Español” que se encuentra en la parte superior de la página principal de nuestro sitio Web, www.pbgc.gov.

Las coordinadoras de servicios en español para la PBGC son Orfanny Vanegas y Linette Henry. Si usted necesita ayuda, llame al 1-800-400-7242, envíe un mensaje a foreignlanguagesupportteam@pbgc.gov, o escriba a: PBGC, Contacto de Habla Hispana, PBGC, P.O. Box 151750, Alexandria, VA 22315-1750.

Manténganos Informados Llame al 1-800-400-7242

Es importante que nos informe cuando cambia de dirección, nombre o número telefónico. Usted puede hacerlo usando nuestro servicio por Internet, **MyPBA**, el cual está disponible en www.pbgc.gov/mypba o llamando al Centro de Contacto del Cliente al teléfono gratuito 1-800-400-7242. También puede escribirnos a: PBGC, P.O. Box 151750, Alexandria, VA 22315-1750. Si nos escribe, por favor incluya su Número de Seguro Social en la carta. Las personas que usan TTY/TDD pueden llamar al Servicio Federal de Retransmisión al 1-800-845-6136 y pedir que lo comuniquen con el número de teléfono gratuito de PBGC.

Nuestro Centro de Contacto del Cliente está disponible para recibir sus llamadas de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 7 p.m., hora del Este.

Para mirar nuestro panfleto acerca de MyPBA haga clic aquí

Address Service Requested

PRESORT STANDARD
POSTAGE AND FEES
PAID
Permit No. 62
Woodbridge, VA 22192

Pension Benefit Guaranty Corporation
P.O. Box 151750
Alexandria, VA 22315-1750
US Government – Official Business
Penalty for private use, \$300
Protecting America's Pensions
