

REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE U - 3136

CONCEPTO DE CLASE

Este es un trabajo de campo, semidiestro que envuelve la aplicación de conocimientos sobre los procedimientos, herramientas, materiales y prácticas de trabajo que rigen y se utilizan en las actividades de servicio al consumidor. Los incumbentes en esta clase realizan la lectura de contadores de agua, instalación inicial, remoción y corrección de deficiencias menores en los contadores; investigación, corte y restablecimiento de servicios. Los incumbentes de esta clase pueden realizar la inspección de contadores de agua en establecimientos, residencias y edificios comerciales para determinar la causa de altos y bajos consumos y/o la existencia de instalaciones clandestinas en las mismas. Dirige trabajos de un empleado semidiestro de clasificación inferior; quien le asiste en la lectura de contadores cuando está asignado a dicha fase de trabajo. Recibe instrucciones específicas en forma verbal o escrita y realiza su trabajo de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos. El trabajo es revisado por un superior mediante la evaluación de los informes operacionales sometidos y visitas al lugar del trabajo para asegurar que se ajuste a las instrucciones impartidas.

DESCRIPCION GENERAL DEL TRABAJO

Realiza investigaciones de campo para determinar si una estructura se sirve de agua de la Autoridad o si la estructura tiene una instalación o cuenta con la Autoridad.

Ubica los contadores de agua de las siguientes formas: de una lista de estructuras provista, asociando geográficamente el contador encontrado en el campo a la estructura del mapa y/o según el método que la Autoridad establezca para dicho propósito. Una vez encontrado realiza pruebas de agua para cerciorarse que en efecto el contador le pertenezca a la estructura.

Efectúa órdenes de servicios tales como: nuevos servicios, suspensión y restablecimiento de servicios; incluyendo la entrada de datos, verificación de cortes, instalación y cambios de contadores utilizando el Terminal Portátil (TP); de no estar en funcionamiento el TP se hará el trabajo manualmente.

Toma lecturas a los contadores de cada caso asignado, de cualquier tamaño y diámetro utilizando el Terminal Portátil (TP); de no estar en funcionamiento el TP se hará el trabajo manualmente. En caso de que el contador no sea visible fácilmente contacta al dueño o encargado de la propiedad y pregunta por la factura de agua y/o pregunta por la ubicación del contador perteneciente a la propiedad.

Cuando no está en actividad de lectura, levanta las tapas de cajas de contador para efectuar la tarea, removiendo cualquier obstáculo razonable que impida realizar la misma, según la necesidad del servicio.

Investiga altos y bajos consumos en las cuentas para determinar las causas y rinde informe al respecto; investiga la existencia de averías y deficiencias en líneas sub-terráneas, cañerías interiores, acometidas y contadores e informa sobre las mismas y orienta al abonado sobre su reparación, en casos particulares le deja notificaciones a los abonados.

Corrige deficiencias menores en los contadores.

Rehabilita o elimina acometidas livianamente, incluyendo el "kit" de llave de pase, siempre y cuando las condiciones lo permitan.

Instala o desmonta aditamentos anti hurtos y/o accesorios en contadores y agrupa los contadores que remueva en el terreno.

Cuando no esté en actividades de lectura, identifica en el terreno incidencias u otras condiciones que se le soliciten, mediante marcas u otros medios establecidos por la Autoridad. Rinde informes sobre irregularidades que encuentran en el terreno relacionados con las cuentas de los clientes.

Identifica, documenta, investiga e interviene con el uso clandestino de los servicios de agua y realiza otras investigaciones relacionados con la aplicación de tarifas, clasificación de servicios y condición de los contadores.

Identifica, corrige y da mantenimiento al orden de las cuentas dentro de su ruta utilizando el Terminal Portátil (TP). De no estar en funcionamiento el TP se hará el trabajo manualmente.

Atenderá mediante el Terminal Portátil (TP) las llamadas telefónicas referentes a las tareas asignadas, en coordinación con su supervisor inmediato.

Tomará fotos de los contadores utilizando el Terminal Portátil (TP), según la necesidad del servicio.

Es responsable de usar identificación, y todos los equipos de seguridad provistos por la Autoridad e informara de equipos dañados o necesarios.

Mantiene y resguarda las herramientas, equipo, materiales e inventario asignados.

Conduce vehículo de Motor en el desempeño de sus funciones.

EDUCACION Y EXPERIENCIA MINIMA REQUERIDA

Diploma de Cuarto Año de Escuela Superior de una institución reconocida.

OTROS REQUISITOS

Aprobar examen establecido para la clase con una puntuación mínima equivalente a un 70%.

Poseer licencia para conducir vehículos de motor expedida por el Departamento de Obras Públicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS DESEABLES

Conocimientos generales de las normas, procedimientos y la organización de la AAA.

Conocimientos sobre el funcionamiento y mecanismo de contadores de agua, detectar defectos en ellos y sobre la interpretación de la lectura de los mismos.

Conocimientos sobre la localización de acometidas de aguas y cañerías interiores.

Habilidad para establecer relaciones efectivas con los usuarios y clientes de los servicios de acueductos y alcantarillados.

Habilidad para hacer cálculos aritméticos simples e informes sencillos de trabajo.

Conocimiento de las herramientas y prácticas de trabajo utilizado en la lectura, instalación, reparación y remoción de contadores de agua.

Conocimiento de lectura o utilización de Sistemas Geográfica (GIS) y de Terminal Portátil (TP).

Conocimiento del área geográfica donde trabaja.

Habilidad para trabajar en equipo.

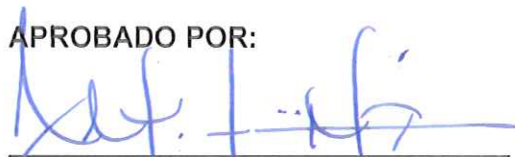
Habilidad para la lectura de mapas.

Disponibilidad para el manejo de equipos computadorizados.

Cláusula de Salvedad

La información expuesta sobre esta clase constituye una descripción general de la misma; no se interpretará como un inventario de todas las responsabilidades de los puestos asignados a esta clase.

APROBADO POR:



Alberto Feliciano Nieves, M.A., M.S.
Director de Recursos Humanos y
Relaciones Laborales

24 de junio de 2016
Fecha