

---

## **NORMA DE RECLUTAMIENTO** **Coordinador(a) de Querellas** **G – 1512**

---

### **PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA:**

1. Haber aprobado un Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
2. Poseer dos (2) años de experiencia en actividades operacionales relacionados a redes de transmisión de agua potable y aguas usadas y/o de atención de servicios al cliente.

**o en su lugar**

1. Haber aprobado un Bachillerato en Administración de Empresas o su equivalente de un colegio o universidad acreditada.
2. Poseer un (1) año de experiencia en actividades operacionales y/o de servicios al cliente.

**o en su lugar**

1. Estar ocupando o haber ocupado un puesto en la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Coordinador de Querellas, Coordinador de Acuatel, Gerente de Proyectos y Querellas, Gerente Comercial Auxiliar, Supervisor Centro de Servicios al Abonado, Coordinador Centro de Telefónico o Supervisor de Servicios al Cliente por un periodo mínimo de tiempo de seis (6) meses.

### **REQUISITOS ESPECIALES:**

1. Poseer Licencia de conductor expedida por el Departamento de Transportación y Obras Públicas de Puerto Rico.
2. Disponibilidad para trabajar sábados, domingos y días feriados.

### **MÉTODO DE EVALUACIÓN:**

Ésta consistirá de la evaluación de la preparación académica y de la experiencia profesional de los candidatos.

### **TIPO DE RECLUTAMIENTO:**

Éste será de libre competencia o limitado para empleados de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados.

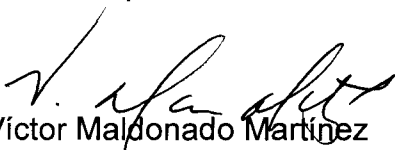
**OBJETIVO DE LA CLASE:**

Responsabilidad primaria por la coordinación de actividades relacionadas con el recibo, registro y canalización de quejas, querellas y reclamaciones en el sistema de información mecanizada, para la atención inmediata de roturas y reparaciones por salideros, desbordes, hidrantes, tuberías, calles, aceras y otras actividades de la operación regional y de oficinas de servicios al cliente de la Autoridad. Es responsable de monitorear el tránsito de reclamaciones y las órdenes de servicio que se generan a través del sistema y del seguimiento efectivo a las órdenes de trabajo para asegurar la solución pronta a las querellas, documentar la respuesta y el restablecimiento de los servicios, dentro de los estándares y métricas establecidas por la Autoridad. Rinde informes y presenta estadísticas de las actividades relacionadas con la atención y solución de querellas a utilizarse para el desarrollo de estrategias, planes de acción y toma de decisiones. Asegura que los procesos y actividades realizadas respondan a la cultura de trabajo en equipo, cumplimiento de estándares de calidad, sentido de urgencia y logro de resultados. Actúa con discreción y mantiene la confidencialidad de los asuntos e información relacionada con sus funciones y responsabilidades.

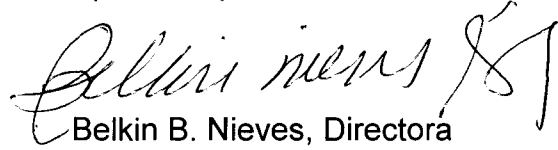
Realiza las actividades bajo la supervisión de un Gerente, superior en jerarquía o Director Auxiliar del Servicio de Confianza.

Se relaciona con supervisores de operaciones de la Autoridad, para coordinar los trabajos y la atención de querellas conforme a las prioridades y planes de trabajo. Desarrolla las actividades y logística de los servicios en coordinación con el personal de supervisión y unionado de la Autoridad.

Revisado por:

  
Víctor Maldonado Martínez  
Director Auxiliar  
Recursos Humanos

Aprobado por:

  
Belkin B. Nieves, Directora  
Recursos Humanos y  
Relaciones Laborales

**FECHA DE EFECTIVIDAD:** 8 de noviembre de 2007.

