



**OFICINISTA DE SERVICIOS AL CLIENTE
U - 3105**

CONCEPTO DE CLASE

El trabajo en esta clase es de Oficina y conlleva la aplicación de conocimientos sobre los procesos administrativos que rigen las actividades de las Oficinas de Servicios al Cliente de la Autoridad. Trabajo que consiste en atender a los usuarios de los servicios de acueductos y/o alcantarillados respecto a las solicitudes de servicios, facturación, cobro, reclamaciones y otros trámites relacionados y necesarios que surgen como consecuencia de la atención de los clientes. El empleado trabaja bajo la supervisión de un superior jerárquico de quien recibe instrucciones generales. Realiza su trabajo de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos, siendo revisado el mismo en proceso y a su terminación para asegurar se ajuste a las instrucciones impartidas.

DESCRIPCION GENERAL DEL TRABAJO

Prepara y archiva aquellos informes y documentos relacionados con su trabajo. Provee al supervisor la información necesaria para preparar las métricas y estadísticas.

Atiende a todos los usuarios y/o clientes en persona, con el propósito relacionado a todos los servicios ofrecidos por la Autoridad, conforme a las guías, normas y procedimientos establecidos.

Prepara el análisis de cuentas de usuarios y/o clientes que así se requiera.

Analiza, coteja, ajusta y anula las facturas que así lo ameriten conforme a los procedimientos.

Recibe, prepara, corrige, y/o completa las investigaciones y órdenes de trabajo que ameriten su intervención. Ajusta los casos y es responsable del archivo y manejo de documentos.

Prepara y envía formularios de notificaciones de ajustes, cartas de resultados de investigación y notificación de salideros subterráneos, en caso de ser necesario.

Es responsable de actualizar el expediente y los datos técnicos de la cuenta, con la información suministrada por el cliente, en las investigaciones y órdenes de trabajo o de forma presencial y cualquier otro método de investigación.

Registra y anota las investigaciones de compromiso en el control que esté establecido en la Oficina de Servicios al Cliente.

Utiliza los sistemas de información disponibles en las Oficinas de Servicios al Cliente para realizar sus funciones, deberes y tareas tales como: atención al cliente, tiempo de transacción y espera.

Prepara toda la documentación necesaria para la devolución de créditos cuando sea necesaria y así se requerirá según el procedimiento vigente.

Tramita y lleva el control de las solicitudes de acometidas. Coordina con el enlace del Área Operacional de Redes y genera los documentos necesarios y cartas para completar el trámite de la solicitud de acometidas.

Utiliza el sistema de cobro disponible; manual o mecanizado para recaudar o reembolsar los pagos recibidos de los clientes personalmente, vía correo o buzón o cualquier otra imposición, administrativa por servicios prestados y facturas emitidas por la Autoridad. Realiza el cuadro correspondiente, mantiene y es responsable del fondo asignado.

Calcula y registra en el sistema comercial los cargos por concepto de agua usada sin facturar, de cuentas no registradas en caso de hurto de agua. Además completa y solicita toda documentación requerida para procesar el hurto de agua.

Prepara planes de pago para la firma del supervisor.

Antes de referir los clientes en alzada a su supervisor inmediato, orienta al cliente sobre lo dilucidado y le entregará las evidencias existentes.

EDUCACION Y EXPERIENCIA MINIMA REQUERIDA

Graduación de Escuela Superior. Un (1) año de experiencia en trabajos de oficina.

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 Transportación y Obras Públicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS DESEABLES

Conocimiento de los principios y prácticas de oficina.

Conocimiento de las normas, procedimientos y organización que rigen las actividades comerciales de servicios al cliente.

Conocimiento sobre la reglamentación que establece los requisitos procesales mínimos para la suspensión de servicios públicos esenciales.

Habilidad para el manejo y el uso del sistema mecanizado de facturación.

Habilidad para establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo con supervisores, compañeros y público en general.

Habilidad para comunicarse efectivamente, oralmente y por escrito.

Habilidad para seguir instrucciones verbales y escritas.

Habilidad para tomar decisiones de trabajo de acuerdo con las normas, reglamentos, y procedimientos y aplicar estas normas a los problemas de trabajo.

Habilidad para realizar cálculos matemáticos con rapidez y exactitud.

Habilidad para mantener expedientes y archivos.

Habilidad para trabajar bajo presión.

Capacidad para trabajar bajo supervisión mínima.

Destreza en el manejo y uso del terminal de computadora y computadora personal

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

3 de agosto de 2015
Fecha