



## **NORMA DE RECLUTAMIENTO Gerente de Servicios al Cliente G - 1536**

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

1. Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
2. Cinco (5) años de experiencia en actividades administrativas, operacionales y de atención de servicios al cliente.

#### **o en su lugar**

1. Poseer uno de los siguientes Bachilleratos de un colegio o universidad acreditada:

- a. Administración de Empresas
- b. Ingeniería Civil
- c. Ingeniería Industrial
- d. Ingeniería de Computadoras

2. Tres (3) años de experiencia en actividades administrativas, operacionales y de atención de servicios al cliente.

#### **o en su lugar**

1. Maestría en Administración de Empresas de un colegio o universidad acreditada.
2. Un (1) año de experiencia en actividades administrativas, operacionales y de atención de servicios al cliente.

#### **o en su lugar**

1. Haber ocupado un puesto de Gerente Comercial Auxiliar o Supervisor de Servicios al Cliente en la Autoridad por un periodo mínimo de tiempo de dos (2) años.

#### **o en su lugar**

1. Haber ocupado un puesto de Gerente Oficina Comercial en la Autoridad por un periodo mínimo de tiempo de un (1) año.

### **REQUISITOS ESPECIALES:**

1. 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:**

El sistema regular de evaluación consistirá en dos (2) partes:

#### **A - Método de Evaluación por Panel:**

1. Ésta consistirá de la evaluación de la preparación académica y de la experiencia profesional de los candidatos.
2. Examen de entrevista de panel donde se requerirá al candidato responder a preguntas relacionadas con el área de trabajo para el cual compete.

**NOTA:** Los elegibles serán aquellos[as] candidatos[as] que obtengan un valor total de setenta (70%) por ciento o más en el resultado final de la evaluación, al considerar ambas partes.

**o en su lugar**

#### **B - Método de Evaluación por Perfil:**

1. Ésta consistirá de la evaluación de la preparación académica y de la experiencia profesional de los candidatos.
2. Examen escrito (tipo perfil) para determinar la compatibilidad del candidato con el puesto a ocupar.

### **TIPO DE RECLUTAMIENTO:**

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

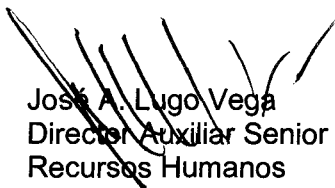
### **OBJETIVO DE LA CLASE:**

Responsabilidad primaria por la planificación, coordinación, dirección y supervisión de actividades comerciales de atención al cliente y operaciones de campo, en una Oficina de Servicio al Cliente de la Autoridad; incluye actividades relacionadas a los procesos de facturación y cobro, atención de querrelas y reclamaciones, instalación, reemplazo y reparación de contadores, lectura e investigación de consumo, suspensión y reconexión de servicio, y otras actividades relacionadas con servicios al cliente. Es proactivo en la identificación de oportunidades de mejoramiento de los procesos de trabajo operacionales y de servicios al cliente para la celeridad de los servicios y conformidad con las leyes, políticas, procedimientos, métricas y resultados esperados.

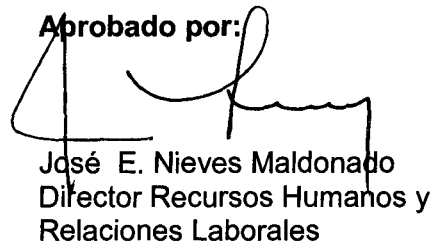
Constituye un nivel de alta gerencia en el Servicio de Carrera con autoridad delegada por un Director Auxiliar del Servicio de Confianza u otro superior en jerarquía de la Dirección de Servicios al Cliente, para el cumplimiento de estándares de calidad, eficiencia, satisfacción del cliente y métricas establecidas.

Se relaciona con personal directivo, gerencial y empleados de la Autoridad, de la Oficina Central y de las Regiones, para el logro de las metas, estrategias, planes de acción y servicios; y con clientes, empresarios, desarrolladores, funcionarios estatales y municipales y ciudadanos en gestiones relacionadas con la atención y solución de asuntos operacionales y de servicios al cliente. Desarrolla las actividades en colaboración con el personal de supervisión de oficina, de campo y de apoyo de la Oficina de Servicios al Cliente.

Revisado por:

  
José A. Lugo Vega  
Director Auxiliar Senior  
Recursos Humanos

Aprobado por:

  
José E. Nieves Maldonado  
Director Recursos Humanos y  
Relaciones Laborales

FECHA DE EFECTIVIDAD: 4/04/2011

