



Autoridad de  
Acueductos y  
Alcantarillados

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

## **NORMA DE RECLUTAMIENTO SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE G - 1564**

### **PREPARACION ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MINIMA REQUERIDA:**

1. Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
2. Un (1) año de experiencia en actividades operacionales y/o 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-General / Contabilidad / Economía / Finanzas / Estadística / Gerencia de Recursos Humanos / Gerencia de Mercadeo / Gerencia de Operaciones y Suministros
  - b. Ingeniería Civil
  - c. Ingeniería Industrial
  - d. Relaciones Laborales

**o en su lugar**

1. Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
2. Haber ocupado un puesto de Gerente Comercial Auxiliar, Supervisor Centro de Servicios al Abonado o Coordinador del Centro Telefónico en la Autoridad por un periodo de tiempo no menor a seis (6) meses.

**o en su lugar**

1. Maestría en Administración Pública o en Administración de Asuntos Públicos.

### **REQUISITOS ESPECIALES:**

1. Licencia de conductor expedida por el Departamento de Transportación y Obras Publicas de Puerto Rico.

2. Disponibilidad para trabajar sábados, domingos y días feriados.

### **MÉTODO DE EVALUACIÓN:**

#### **A - El sistema regular de evaluación consistirá en dos (2) partes:**

1. Esta 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.

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

1. Esta 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:**

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

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

Responsabilidad primaria por la coordinación y supervisión de actividades comerciales de atención al cliente y operaciones de campo, en una Oficina de Servicio al Cliente de la Autoridad. Atiende las actividades de facturación, recaudación, cobro, querellas, contratos, instalación, reemplazo y reparación de contadores, lectura e investigación de consume, suspensión y reconexión de servicios y otras actividades relacionadas.

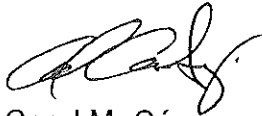
Facilita el logro de metas y objetivos y asegura que los servicios respondan a la cultura de trabajo en equipo, cumplimiento de estándares de calidad, sentido de urgencia y logro de resultados y métricas.

Constituye un nivel de gerencia de primera línea en el Servicio de Carrera con autoridad delegada por un Gerente u otro superior en jerarquía de la

Dirección de Servicios al Cliente para la coordinación y supervisión de actividades de servicios directos.

Se relaciona con clientes, funcionarios estatales, municipales, miembros de la comunidad, personal gerencial y empleados de la Autoridad, para asegurar que las actividades asignadas cumplan con los planes de trabajo y los resultados esperados. Desarrolla las actividades y logística de servicios al cliente en coordinación y supervisión del personal unionado de la Autoridad.

Revisado Por:



Coral M. Cáceres Álvarez  
Directora Auxiliar Sénior de Recursos Humanos

12/17/18

Fecha

Aprobado Por:



Glorimar Chiclana Ocasio  
Directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

12/17/18

Fecha