
NORMA DE RECLUTAMIENTO

Oficial de Servicio al Cliente

G - 1548

PREPARACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA:

1. Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.
2. Cuatro (4) años de experiencia en actividades de atención y operaciones de servicio al cliente.

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:

Esta consistirá de la evaluación de la preparación académica y de la experiencia requerida 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 dirección, coordinación, evaluación y ejecución de actividades relacionadas con los programas, servicios y operaciones del Directorado de Servicios al Cliente, en la Oficina Central y Regiones. Incluye responsabilidad por la coordinación y supervisión de las actividades y gestiones relacionadas con la administración de las cuentas por servicios de agua del gobierno y municipios. Actúa como enlace para canalizar, llevar estadísticas y coordinar con la Oficina del Procurador del Ciudadano, Fortaleza y con las áreas operacionales de la Región, las querellas presentadas por los ciudadanos o la evaluación, desarrollo e implantación de nuevos programas y servicios, sistemas mecanizados y tecnologías dirigidas a la eficiencia, calidad y ampliación de los servicios que ofrecen el Directorado y las Oficinas de Servicios al Cliente. Participa en el desarrollo, implantación y orientación al personal gerencial del Directorado y de las Regiones, sobre procedimientos y estrategias para la optimización y calidad de los servicios; asegura que las actividades asignadas respondan a la cultura de trabajo en equipo, sentido de urgencia y logro de resultados.

Constituye un nivel supervisión de primera línea y de apoyo a la gerencia, con responsabilidad delegada por un Gerente, Director Auxiliar u otro superior en jerarquía de la Dirección de Servicios al Cliente, para facilitar el logro de metas, estrategias y objetivos del Directorado de Servicios al Cliente y Oficinas de Servicios al Cliente de las Regiones de la Autoridad.

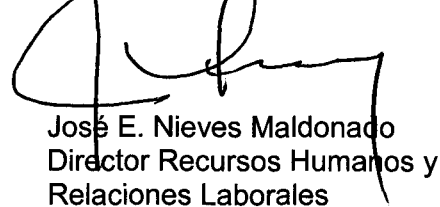
Se relaciona con clientes, empresarios, funcionarios estatales, municipales, miembros de la comunidad, personal gerencial y empleados de la Autoridad, para asegurar que las actividades asignadas cumplan con los planes de trabajo y los resultados esperados. Desarrolla las actividades en colaboración con personal gerencial y unionado.

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: 2 de MARZO 2010