



TRABAJADOR DE SERVICIO AL CLIENTE U – 3186

CONCEPTO DE CLASE

Trabajo semidiestro de campo, que incluye la aplicación de conocimientos sobre los procedimientos, herramientas, prácticas y materiales de trabajo que rigen y se utilizan en la ejecución de la fase de lectura y a la fase de otras tareas en el servicio al cliente. Durante la fase de lectura, los incumbentes en esta clase asisten en la lectura de contadores, instalación, cambio y corrección de deficiencias menores en contadores. Suspensión y restablecimientos de servicios; investigación de altos y bajos consumos en investigaciones de tomas clandestinas y recibe instrucciones específicas en forma verbal de un Representante de Servicios al Cliente. Cuando se activa la fase de otras podrán realizar suspensión y restablecimientos de servicios, instalar y desmontar aditamentos anti hurtos entre otras tareas detalladas. Realiza su trabajo de acuerdo a prácticas y procedimientos establecidos. El trabajo es revisado por un superior y ocasionalmente visitas al lugar de trabajo para asegurar que se ajuste a las instrucciones impartidas

DESCRIPCION GENERAL DEL TRABAJO

Fase de Lectura

Asiste al Representante de Servicios al Cliente en el proceso de tomar lectura de contadores de agua de todo tipo y diámetros.

Abre, levanta y limpia las tapas de las cajas y las esferas sucias de los contadores para realizar la lectura.

Ayuda al Representante de Servicio al Cliente a realizar órdenes de servicios tales como: nuevos servicios, suspensión y restablecimiento de servicios, verificación de cortes, instalación y cambios de contadores.

Responsable por mantener limpia y en buen estado el área del contador, removiendo dentro de sus capacidades, cualquier obstáculo que impida la lectura.

Asiste al Representante de Servicios al Cliente en la investigación de altos y bajos consumos.

Asiste al Representante de Servicios al Cliente a instalar o desmontar aditamentos anti hurtos y/o accesorios en contadores y a agrupar los contadores que remueva en el terreno.

Asiste al Representante de Servicios al Cliente a corregir deficiencias menores en contadores y acometidas.

Asiste al Representante de Servicios al Cliente en la investigación de usos clandestinos de los servicios de agua, y realiza otras investigaciones relacionadas con la aplicación de tarifas, clasificación de servicios y condición de los contadores.

Identifica en el terreno incidencias u otras condiciones que se le soliciten, mediante marcas u otros medios establecidos por la Autoridad.

Lava, fija tapas, número y precinta contadores de agua.

Es responsable de usar identificación, y todos los equipos de seguridad provistos por la Autoridad e informará de equipos dañados o necesarios.

Limpia y da mantenimiento al equipo y herramientas que utiliza.

Conduce un vehículo en caso de emergencia.

Fase de otras tareas

Efectúa órdenes de servicios tales como: nuevos servicios, suspensión y restablecimiento de servicios; verificación de cortes, instalación y cambios de contadores utilizando el Terminal Portátil (TP); de no estar en funcionamiento el TP se hará el trabajo manualmente.

Investiga altos y bajos consumos en las cuentas para determinar las causas y rinde informe al respecto.

Corrige deficiencias menores en los contadores.

Rehabilita o elimina acometidas livianamente, incluyendo el "kit" de llave de pase, siempre y cuando las condiciones lo permitan.

Identifica, Investiga e interviene con el uso clandestino de los servicios de agua y realiza otras investigaciones relacionados con la aplicación de tarifas, clasificación de servicios y condición de los contadores.

Identifica, corrige y da mantenimiento al orden de las cuentas dentro de su ruta utilizando el Terminal Portátil (TP). De no estar en funcionamiento el TP se hará el trabajo manualmente.

Lava, fija tapas, instala, precinta o desmonta aditamentos anti hurtos y/o accesorios en contadores y agrupa los contadores que remueva en el terreno.

Atenderá mediante el Terminal Portátil (TP) las llamadas telefónicas referentes a las tareas asignadas, en coordinación con su supervisor inmediato.

Tomará fotos de los contadores utilizando el Terminal Portátil (TP), según la necesidad del servicio.

Es responsable de usar identificación, y todos los equipos de seguridad provistos por la Autoridad e informará de equipos dañados o necesarios.

Limpia y da mantenimiento al equipo y herramientas que utiliza.

Conduce un vehículo en la realización de esta fase.

EDUCACION Y EXPERIENCIA MINIMA REQUERIDA

Diploma de Cuarto Año de Escuela Superior de una institución reconocida.

OTROS REQUISITOS

Poseer licencia para conducir vehículos de motor expedida por el Departamento de Obras Públicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS DESEABLES

Conocimientos generales de las normas, procedimientos y la organización de la AAA.

Conocimientos sobre el funcionamiento y mecanismo de contadores de agua, detectar defectos en ellos y sobre la interpretación de la lectura de los mismos.

Conocimientos sobre la localización de acometidas de aguas y cañerías interiores.

Habilidad para establecer relaciones efectivas con los usuarios y clientes de los servicios de acueductos y alcantarillados.

Conocimiento de las herramientas y prácticas de trabajo utilizado en la instalación, reparación y remoción de contadores de agua.

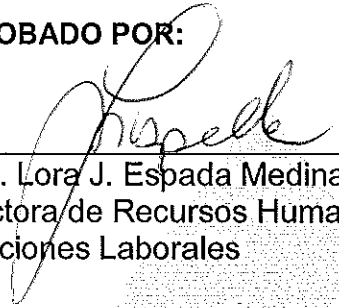
Conocimiento del área geográfica donde trabaja.

Habilidad para trabajar en equipo.

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:



Lcda. Lora J. Espada Medina
Directora de Recursos Humanos y
Relaciones Laborales

7 de marzo de 2014
Fecha