

Objetivo de la Clase

Responsabilidad primaria por la planificación, dirección y supervisión de las actividades administrativas y operacionales que se desarrollan en el Directorado de Servicios al Cliente en la Oficina Central. Es responsable, a través de los Directores Auxiliares, de las actividades de la Oficina de Servicios al Cliente, Operaciones Comerciales, Atención al Cliente y la Oficina de Gestión de Procesos e Información Comercial en la Oficina Central; monitorea el funcionamiento, cumplimiento de métricas, gestiones de cobro y los servicios de las Oficinas de Servicios al Cliente de las Regiones.

Es responsable de la implantación efectiva de los planes estratégicos y de asegurar que las acciones, decisiones y operaciones del Directorado, y de las Oficinas de Servicios al Cliente de las regiones se conduzcan de conformidad con las leyes, políticas, normas y procedimientos, estándares y acuerdos establecidos.

Establece y administra el presupuesto del Directorado y monitorea la utilización efectiva de los recursos fiscales y humanos asignados, al Directorado en la Oficina Central y en las Oficinas de Servicios al Cliente de las Regiones.

Participa activamente en la formulación e implantación de la política pública de la Autoridad, respecto a los programas, operaciones y servicios del Directorado de Servicios al Cliente y asesora al Presidente Ejecutivo y personal directivo en asuntos relacionados con el establecimiento de la estructura tarifaria, la prestación de los servicios, facturación adecuada y cobro efectivo a los clientes.

Monitorea el cumplimiento con las metas y objetivos establecidos, para que respondan a la misión del Directorado y programas de Servicios al Cliente de las Regiones y verifica los resultados obtenidos contra las métricas e indicadores establecidos; actúa e interviene como facilitador de las acciones para asegurar el logro de los resultados y expectativas servicio y cumplimiento.

Establece una comunicación directa con el Presidente Ejecutivo y Vicepresidente Ejecutivo, Directores Ejecutivos Regionales y Directores Auxiliares de Servicios al Cliente de las Regiones, Directorados de Operaciones y de Apoyo y agencias reguladoras para alinear las estrategias y planes de trabajo, nuevas iniciativas de servicios y desarrollo de proyectos, con las expectativas, resultados esperados y el cumplimiento de objetivos y misión de la Autoridad.

Modela el compromiso con los principios, normas y valores que fundamenta la misión de la Autoridad y ejerce un estilo de liderazgo alineado con la misma.

Responsabilidades

Responsable de que las actividades, de oficina y de operaciones de campo del Directorado de Servicios al Cliente en la Oficina Central y Directorados Auxiliares de las Regiones, se realicen conforme con los estándares de eficiencia, prontitud, cortesía, calidad y productividad; y fomenta el análisis crítico y sistemático de los procesos operacionales y de trabajo dirigido al mejoramiento continuo, confiabilidad y celeridad de las operaciones y el servicio.

Establece metas y objetivos claros y precisos, alineados con la misión y visión de la Autoridad y del Directorado de Servicios al Cliente; implanta y rastrea los resultados obtenidos contra indicadores establecidos. Actúa e interviene como facilitador de las acciones que aseguren el logro de los resultados.

Monitorea las actividades administrativas y de operaciones de campo de las Oficinas de Servicios al Cliente en las Regiones para asegurar que los trámites y los procesos de facturación y cobro, atención de querellas y reclamaciones, instalación, reemplazo y reparación de contadores, lectura e investigación de consumo, suspensión y reconexión de servicio, se realicen eficientemente y en cumplimiento con los reglamentos, las normas, procedimientos y métricas establecidas.

Responsable del establecimiento e implantación de sistemas y tecnologías para la medición de las actividades de servicios al cliente, evalúa y monitorea continuamente los resultados, cuantitativos y cualitativos y cumplimiento de las métricas establecidas.

Desarrolla, implanta y da seguimiento a los planes de acción del Directorado de Servicios al Cliente, incorpora estrategias de respuesta rápida que satisfagan de manera óptima las necesidades de servicios de los clientes de la Autoridad y recomienda ajustes y alternativas de acuerdo a los resultados operacionales.

Presenta informes y realiza presentaciones para el Presidente Ejecutivo y para la Junta de Directores, sobre logros, progreso de proyectos de servicios al cliente en la Oficina Central y Regiones, métricas y los resultados obtenidos conforme a los planes, estrategias, metas y objetivos de la Autoridad y del Directorado de Servicios al Cliente.

Colabora con las firmas independientes contratadas y con la Oficina de Ombusman para facilitar documentos, trámites e información solicitada, relacionados con los servicios solicitados, intervenciones o investigaciones requeridas.

Promulga el compromiso con la calidad de servicio y la integración de todos los componentes del Directorado en la Oficina Central y Regiones hacia el mejoramiento continuo de los procesos y optimización de los recursos asignados.

Propicia la integración y entusiasmo de su equipo de trabajo, identifica sucesores para garantizar la disponibilidad del talento necesario para la continuidad del servicio; identifica fortalezas y áreas a mejorar, evalúa el desempeño contra los indicadores establecidos, propicia la capacitación y el desarrollo de los recursos.

Responsable de que la estructura organizativa del Directorado en la Oficina Central y de los Directorados Auxiliares de Servicios al Cliente de las Regiones, respondan a la

realidad funcional y operacional; coordina y evalúa conjuntamente con el Directorado de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, los cambios y ajustes requeridos en la plantilla.

Visita las Oficinas de Servicios al Cliente en las Regiones, para monitorear y supervisar servicios, proveer asistencia técnica y asesoramiento, verificar actividades y proyectos concernientes al Directorado, supervisar el desarrollo de nuevos proyectos, asegurar cumplimiento y garantizar el progreso de acuerdo con la planificación y programación establecida.

Actúa proactivamente y con sentido de urgencia para anticipar situaciones y evitar impacto adverso a la consecución de metas y objetivos del Directorado y al logro de los resultados esperados y métricas establecidas.

Anticipa, formula e implanta acciones estratégicas que aseguren el manejo eficaz de influencias externas e internas que impactan las operaciones del Directorado, tales como: cambios en reglamentación, tecnología, cambio organizacional y nuevos servicios.

Prepara, autoriza y certifica informes, documentos y estadísticas de las actividades del Directorado y realiza presentaciones a los niveles gerenciales requeridos, sobre logros, progreso de proyectos, y actividades de prensa y comunicaciones métricas y los resultados esperados conforme a los planes, metas y objetivos de la Autoridad.

Desarrolla conjuntamente con el Presidente Ejecutivo y con los Directores Auxiliares de Servicios al Cliente de las Regiones, planes de contingencia para atender situaciones de emergencia y conflictos laborales que impactan las operaciones y el servicio de la Autoridad y de la Región y monitorea la implantación efectiva de los mismos.

Representa al Presidente Ejecutivo en las actividades que se le deleguen y participa activamente en comités especiales y equipos de trabajo para desarrollar estrategias, nuevos servicios y emitir recomendaciones.

Preparación Académica y Experiencia Sugeridas

Bachillerato de un colegio o universidad acreditada. Experiencia en actividades de dirección, administrativas, operacionales y de atención de servicios al cliente.

Requisitos Especiales

Disponibilidad para trabajar fuera de horario regular de trabajo incluyendo sábados y domingos y días feriados.

Mantiene un alto grado de confidencialidad en el manejo de información privilegiada de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados.

Competencias Técnicas

Principios de atención y operaciones de campo, de servicios al cliente.

Leyes, reglamentos y procedimientos aplicables a los procesos de lectura, facturación, cobros, querellas e investigaciones de servicios al cliente.

Manejo de tecnología y aplicaciones tales como, Word, Excel, QAAA, SAP, CUBIS y KRONOS y otros aplicables a las actividades de servicios al cliente.

Dominio de los idiomas inglés y español.

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 del puesto asignado a esta clase.

La Preparación Académica y Experiencia en el Servicio de Confianza son sugeridos y no podrán considerarse bajo ninguna circunstancia como requisitos mínimos para ocupar un puesto. Sólo a las clases licenciadas y/o colegiadas se les considerará la licencia y/o colegiación como requisito mínimo obligatorio.

APROBADO POR:



Belkin B. Nieves González
Directora de Recursos Humanos y
Relaciones Laborales

8 de noviembre de 2007

Fecha