



## PUESTO EXTERNO

### OFICIAL DE MANEJO DE CRÉDITO

#### GUAYNABO

**Preparación Académica:** Bachillerato, o el equivalente evaluado en educación y experiencia en cualesquiera o una combinación de las siguientes funciones: servicio al cliente; facturación; manejo de crédito, tratamiento y cobro; y venta o mercadeo de productos y servicios.

**Experiencia:** Cuatro (4) años de experiencia en cualesquiera de los siguientes puestos: Representante de Servicio en áreas de tratamiento de cuentas de negocios o gobierno; Rectificador de Ordenes de Servicio; Coordinador de Cuentas Misceláneas; Coordinador de Servicios al Cliente y Apoyo a Ventas, Consultor de Ventas y Servicios o Ejecutivo de Cuentas; Oficial de Administración. Uno (1) de estos años en el último nivel de las series de clases contempladas en estos requisitos, en los casos que así aplique.

#### Conocimientos y Habilidades:

- Conocimiento de las prácticas, procedimientos y operaciones del área para la cual se publica el puesto.
- Conocimiento en técnicas de negociación. Conocimiento de la aplicación de "Microsoft Word y Excel".
- Habilidad para desarrollar estudios e investigaciones. Habilidad analítica, y para los cómputos matemáticos y estadísticas.
- Habilidad para tratar con el público.
- Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales efectivas.
- Destrezas en la implantación de estrategias y evaluación de resultados operacionales.
- Destrezas en la preparación y presentación de informes. Amplio dominio de los idiomas español e inglés (oral y escrito).
- Aprobar los exámenes administrados por la División de Adquisición y Selección Talento.

**Condiciones:** Disponibilidad para trasladarse a otras áreas geográficas y dependencias de la Compañía y pernoctar si fuera necesario; trabajar fuera de horas regulares de trabajo, fines de semana y días feriados; viajar fuera de Puerto Rico con el propósito de tomar adiestramiento o atender alguna gestión oficial. Todo empleado deberá cumplir con el Programa de Salud y Seguridad Ocupacional, con el propósito de que identifique y conozca la matriz de análisis de riesgo de su respectivo puesto; además, será responsable de realizar todos los adiestramientos necesarios para adquirir las competencias del sistema de Gestión de "Salud y Seguridad en el Trabajo" (SST).

**Resumen de las funciones:** Actúa como oficial de enlace entre todo tipo de clientes de negocios y gobierno para asegurar que se les provea asistencia en la solución de asuntos relacionados a la facturación de servicios prestados por la Compañía. Asegura que se evalúen las necesidades y reclamaciones extraordinarias indicadas por los clientes, y se coordine con las áreas correspondientes la corrección de las mismas. Se apodera (ownership) de todo asunto relacionado con reclamaciones de crédito de los clientes. Refiere al área de Cobranza para la colocación de estatus de "hold" a las cuentas en reclamación. Prepara informes de créditos trabajados con sus respectivos estatus. Recibe casos escalados de reclamaciones. Investiga, analiza, calcula y aprueba ajustes basado en su nivel de aprobación. Escala casos fuera de su nivel e informa al cliente y a las áreas pertinentes del estatus de toda reclamación. Documenta la reclamación del cliente en los sistemas requeridos. Notifica todo caso que conlleve tiempo adicional al establecido. Visita a clientes siempre que sea necesario para resolver todo tipo de reclamación de factura. Ofrece el más alto grado de servicio al cliente. Asiste al Gerente y al Supervisor del área en la evaluación y diseño de procedimientos con el fin de mejorar los procesos del área. Presenta al cliente una resolución completa de todas las reclamaciones u objeciones presentadas sobre su facturación, créditos otorgados o cargos sostenidos incluyendo balances adeudados. Es enlace entre el cliente y Cobranza para que se ejecuten planes de pago. Realiza y negocia transacciones en casos de controversias en la facturación de servicios. Toma decisiones utilizando su propio criterio y juicio en situaciones relacionadas con los procesos de venta, servicio al cliente, facturación de servicios o en incidentes donde se vean afectadas las operaciones de la unidad de trabajo que monitorea; siguiendo las prácticas y procedimientos de la Compañía. Recomienda y establece los planes de trabajo necesarios estableciendo prioridades de cobro al personal de Representantes de Servicio y Coordinadores de Cuentas Misceláneas a fin de lograr los objetivos establecidos. Recomienda orientaciones y adiestramientos al personal del área en situaciones que requieran pronta intervención. Participa en presentaciones, reuniones, adiestramientos y cualquier otra actividad designada por el Supervisor o Gerente. Recopila, evalúa y analiza datos para la preparación de informes requeridos por el Supervisor o Gerente. Representa a la Compañía en foros administrativos y judiciales.

**Cómo solicitar:** Las personas interesadas deben someter resume con el título de cada puesto ocupado, relación de tareas realizadas, fecha de incumbencia (día, mes y año) y si era a tiempo completo o parcial. **Al enviar su resume deberá hacer referencia al puesto en el cual está interesado. No se aceptarán llamadas telefónicas.** Los documentos podrán enviarse a través de las siguientes direcciones o por fax:

#### DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

P.O. Box 360998

San Juan, PR 00936-0998

[recursoshumanosclaro@claropr.com](mailto:recursoshumanosclaro@claropr.com)

Fax: (787)792-4146

#### DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

**SOMOS UN PATRONO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL EMPLEO Y TOMAMOS ACCION AFIRMATIVA PARA RECLUTAR A MUJERES, VETERANOS PROTEGIDOS Y PERSONAS CON IMPEDIMENTOS.**

**PATRONO LIBRE DE DROGAS.**