DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

Aguas MACHALA EP

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Código:	6.4.3
Denominación del Puesto:	Operador de Telecobro
Nivel:	No Profesional
Unidad Administrativa:	Cartera, Cobranzas y Coactivas
Rol:	Técnico
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de Apoyo 4
Grado:	6
Ámbito:	Cantonal

3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

INTERFAZ:

Interna: Coordinación con Especialista y personal de cartera, facturación, atención al usuario y archivo.

Externa: Comunicación directa con usuarios mediante llamadas, correos y otros medios de contacto.

4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA

Nivel de Instrucción:	Bachiller
Área de Conocimiento:	Todas las áreas de conocimiento.

2. MISIÓN

Ejecutar llamadas y otras gestiones de contacto a usuarios con obligaciones vencidas, con el fin de promover el pago oportuno, facilitar convenios de pago y mantener actualizada la información de contacto, contribuyendo a la recuperación efectiva de la cartera vencida.

5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA

Tiempo de Experiencia:	3 meses
Especificidad de la experiencia	Servicio al Usuario, Operador Telefonico, Cobros

6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO

Temática de la Capacitación

Comunicación efectiva, Ventas, Cobranzas

7. ACTIVIDADES ESENCIALES

- Realizar llamadas salientes a usuarios con deudas pendientes para informar sobre su estado de cuenta.
- Registrar los compromisos de pago, acuerdos o incidencias de cada llamada en el sistema institucional.
- Hacer seguimiento a usuarios que hayan adquirido compromisos para verificar su cumplimiento.
- Actualizar datos de contacto de los usuarios (teléfonos, correos, direcciones).
- Generar reportes diarios de llamadas efectuadas, contactos efectivos y resultados obtenidos.
- Coordinar con el equipo de campo la derivación de casos no localizados o de difícil recuperación.
- Brindar información clara sobre los medios y formas de pago habilitados por la empresa.
- Apoyar en campañas de Telecobro masivas o especiales.
- Canalizar quejas o reclamos al área correspondiente para su atención.
- Cumplir con protocolos de confidencialidad, respeto y calidad en la atención telefónica.
- Recibir y contestar mensajes que ingresan por cualquier medio digital que cuente la empresa

8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES

Constitución de la República del Ecuador,
LOEP,
Código de ética,
Planificación estratégica,
Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado,
Gestión de cobranzas,
Normas de Control Interno,
Excel avanzado y sistemas de información financiera
Redacción de informes técnicos y ejecutivos
Resolución de conflictos y atención efectiva al usuario
Ética profesional y confidencialidad de información

9. COMPETENCIAS TÉCNICAS

Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Planificación y Gestión	Bajo	Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas o actividades, define prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.
Pensamiento Estratégico	Bajo	Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.
Pensamiento Crítico	Bajo	Discrimina y prioriza entre las actividades asignadas aplicando la lógica.
Pensamiento Conceptual	Bajo	Utiliza conceptos básicos, sentido común y la experiencias vividas en la solución de problemas inherentes al desarrollo de las actividades del puesto.
Recopilación de Información	Bajo	Busca información con un objetivo concreto a través de preguntas rutinarias.
Generación de Ideas	Bajo	Identifica procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes usuarios.
Identificación de Problemas	Bajo	Compara información sencilla para identificar problemas.

10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES

Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.
Orientación de Servicio	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.
Orientación a los Resultados	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.