

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	7.4	INTERFAZ: Gerencia General, Todas las Unidades, Usuarios	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Denominación del Puesto:	Especialista de Cartera, Cobranza y Coactiva			
Nivel:	Profesional			
Unidad Administrativa:	Unidad Comercial			
Rol:	Ejecucion de Procesos			
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 7			
Grado:	13			
Ámbito:	Cantonal			
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Coordinar y controlar la gestión administrativa del cobro de planillas por el servicio de agua potable y alcantarillado de los usuarios con una eficaz y oportuna recuperación de valores		Tiempo de Experiencia:	4 años	
		Especificidad de la experiencia	Realizando procesos cobranzas y ventas	
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
		Temática de la Capacitación		
		Administración, Ventas, Sistema Comercial, Atención al Cliente, Cobranzas, Presupuesto		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS
Administrar y gestionar la cartera de clientes con la finalidad de reducir la morosidad y aumentar el desempeño del área asegurando el máximo retorno de liquidez de las cuentas pendientes.	LOEP, LOSEP, REGLAMENTO DE LA LOSEP, REGLAMENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO AGUAS MACHALA-EP, CÓDIGO DE ÉTICA, ORDENANZA SUSTITUTIVA A LA ORDENANZA DE REGULACIÓN Y FIJACIÓN DE LAS TARIFAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Planificación estratégica	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
		Planificación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de admin
Responsables de asignar cartera al personal de cobranzas de acuerdo a criterios establecidos.	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	Pensamiento Estratégico	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/ proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.
		Pensamiento Crítico	Alto	Analiza, determina y cuestiona la viabilidad de aplicación de leyes, reglamentos, normas, sistemas y otros, aplicando la lógica.
		Pensamiento Conceptual	Alto	Desarrolla conceptos nuevos para solucionar conflictos o para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros . Hace que las situaciones o ideas complejas estén claras, sean simples y comprensibles. Integra ideas, datos clave y observaciones,

Elaboración de políticas de crédito y cobro, análisis de riesgo, diseño de estrategias financieras comerciales que permitan generar y mantener cartera sana.	Gestión de cobranzas	Monitoreo y Control	Alto	Desarrolla mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.
		Generación de Ideas	Alto	Desarrolla planes, programas o proyectos alternativos para solucionar problemas estratégicos organizacionales.
Coordinar y colaborar en procesos de recuperaciones por vía coactiva y legales	Derecho administrativo	Identificación de Problemas	Alto	Identifica los problemas que impiden el cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el plan operativo institucional y redefine las estrategias.
		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
Autorizar la ejecución de procedimientos alternativos para recuperación de cartera	Normas de Control Interno	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
		Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organizació
Controlar y realizar seguimiento a las ordenes de corte y reconexion	Administración	Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
		Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.