

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	6.2	INTERFAZ: Interna: Gerencia, Dirección Comercial, Recaudación, Lectura y Facturación, TIC, Dirección Técnica, Asesoría Jurídica. Externa: Usuarios del servicio, organismos de control (Defensoría del Pueblo, ARCOSA), proveedores de servicios, ciudadanía en general.	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel	
Denominación del Puesto:	Especialista de Servicio al Usuario			Área de Conocimiento:	Administración, Comercial, Empresarial, Finanzas, Derecho, Economía, Relaciones Públicas.
Nivel:	Profesional				
Unidad Administrativa:	Servicio al Usuario				
Rol:	Ejecución y Coordinación de Procesos				
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 8				
Grado:	14				
Ámbito:	Cantonal				
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Asegurar una atención eficiente, transparente y oportuna a los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado, mediante la gestión técnica y especializada de los procesos de atención al cliente, seguimiento de reclamos, análisis de indicadores y promoción de una cultura institucional orientada al servicio ciudadano.		Tiempo de Experiencia:	4 años 6 meses		
		Especificidad de la experiencia	Servicio al Usuario y Servicios Institucionales, Manejo de canales de atención al cliente, resolución de reclamos, elaboración de informes técnicos, desarrollo de estrategias de mejora en la atención ciudadana, gestión de encuestas de satisfacción.		
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
		Temática de la Capacitación			
		Servicio al Usuario, Ventas, Relaciones Humanas, y sistemas institucionales.			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
		Constitución de la República del Ecuador, LOEP, LOSEP, REGLAMENTO DE LA LOSEP, Código de ética, Atención al usuario, Relaciones Humanas, Normativas legales, Administración, Ley Orgánica de Servicio Público, Código de Trabajo, sistemas institucionales, Acuerdos Ministeriales del Ministerio de Trabajo, Técnicas de comunicación y de atención al público, Ordenanzas Municipales y demás normativas vigentes.	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Coordinar y ejecutar los procesos de atención al usuario conforme a la normativa vigente, asegurando calidad y eficiencia en la gestión de trámites, reclamos y consultas.			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
			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.
Analizar y dar seguimiento técnico a reclamos y requerimientos, en coordinación con las áreas técnicas y legales, garantizando una atención oportuna y fundamentada.			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,

Aplicar notas de crédito previo autorización de la dirección financiera, según los análisis técnicos y normativos correspondientes.
Coordinar la actualización de la información comercial en el sistema informático, para asegurar la integración de datos y generación de indicadores de gestión.
Supervisar la aplicación de protocolos de atención al usuario, promoviendo la mejora
Promover el uso de canales digitales para la atención, consulta y reclamos, fortaleciendo la transformación digital del servicio.
Elaborar informes de gestión y reportes técnicos sobre reclamos, tiempos de respuesta y satisfacción del usuario, proponiendo acciones de mejora.
Velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios, conforme al marco legal de los servicios públicos de agua potable y saneamiento.

Normativa legal vigente sobre servicios públicos (Ley Orgánica de Empresas Públicas, Código Orgánico de Organización Territorial, etc.).

Manejo de plataformas digitales de atención al cliente.
Técnicas de comunicación efectiva y resolución de conflictos.
Redacción técnica y elaboración de informes.
Análisis de indicadores de gestión del servicio.
Protocolos de servicio al cliente y buenas prácticas de atención ciudadana.
Herramientas informáticas (Office, CRM, sistemas comerciales).
Ética pública y transparencia.
Trabajo en equipo, empatía, proactividad.

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.
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.
Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Alto	Realiza análisis lógicos para identificar los problemas fundamentales de la organización.
Orientación / Asesoramiento	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
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 organización.
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.