

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA				
Código:	6.4.1.	INTERFAZ: Interna: Especialista, Dirección Comercial, Coordinación con áreas de facturación, tesorería, atención al usuario, asesoría jurídica, archivo, tecnologías de la información y planificación. Externa: Relación con usuarios, instituciones financieras, auditores, entes de control y proveedores tecnológicos.		Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel Tecnológico Superior Técnico Superior			
Denominación del Puesto:	Supervisor/a de Cartera				Área de Conocimiento:	Administración, Comercial, Marketing, Empresas, Finanzas, Economía, Derecho		
Nivel:	Profesional							
Unidad Administrativa:	Cartera, Cobranzas y Coactivas							
Rol:	Ejecucion de Procesos							
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 3							
Grado:	9							
Ámbito:	Cantonal							
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA						
Supervisar y controlar las actividades técnicas y operativas relacionadas con la gestión de cartera y cobranza, garantizando la recuperación eficiente de valores adeudados, el cumplimiento de la normativa vigente y la generación de reportes confiables para la toma de decisiones institucionales.		Tiempo de Experiencia:	Tercer Nivel: 1 año 6 meses Tecnológico Superior: 3 años Técnico Superior: 4 años					
		Especificidad de la experiencia	Relaciones Interpersonales, Gestión de cobranzas, Supervisión de indicadores de Gestión Comercial, Atención al usuario					
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO						
		Temática de la Capacitación						
		Administración, Ventas, Sistema Comercial, Atención al Cliente, Cobranzas, Manejo de sistemas office						
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS				
Supervisar y coordinar las actividades del personal técnico encargado de la gestión de cartera, cobranzas administrativas y procesos coactivos.		Constitución de la República del Ecuador, LOEP, LOSEP, REGLAMENTO DE LA LOSEP, Código de ética, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Gestión de cobranzas, Derecho administrativo, Normas de Control Interno, Normativa legal y administrativa en cobranza y coactiva (COA, COGEP, Ley de Empresas Públicas) Análisis de riesgo crediticio institucional, Indicadores financieros y control de gestión Excel avanzado y sistemas de información financiera Técnicas de supervisión y liderazgo de equipos Redacción de informes técnicos y ejecutivos Resolución de conflictos y atención efectiva al usuario Ética profesional y confidencialidad de información. Ordenanza sustitutiva a la ordenanza de regulación y fijación de las tarifas por la prestación del servicio público de agua potable y alcantarillado. Reglamento Sancionador y Coactivo, Ley Organica de defensa al Consumidor, Ley Organica de Discapacidad, LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable		
Diseñar e implementar estrategias de recuperación de cartera vencida, priorizando clientes de difícil recuperación.				Planificación y Gestión	Medio	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.		
Controlar y dar seguimiento al cumplimiento de convenios de pago suscritos por los usuarios, verificando su correcta aplicación.				Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y esta en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.		
Revisar saldos de usuarios por red y sectores, así como la aplicación de débitos automáticos, intereses de mora y notificaciones de cobro.				Pensamiento Crítico	Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.		
Supervisión y custodia de la cartera vencida previo dirigir al área de coactivas con su respectiva determinación				Pensamiento Conceptual	Medio	Analiza situaciones presentes utilizando los conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos o principios adquiridos para solucionar problemas en la ejecución de programas, proyectos y otros.		
Supervisar la ejecución oportuna y efectiva de órdenes de corte y reconexión del servicio.				Monitoreo y Control	Medio	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.		
Cerrar períodos en el sistema comercial, garantizando la consistencia de los registros y operaciones.				Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.		
Elaborar reportes técnicos y financieros sobre el comportamiento de la cartera, y monitorear los indicadores de gestión y morosidad.				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES				
Realizar los débitos recurrentes con las entidades financieras				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable		
Proponer mejoras a los procesos de cobranza, uso del sistema informático y mecanismos de seguimiento.				Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los demás.		
Elaboración de procesos Sancionadores		Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.				
Atender requerimientos de auditorías internas, externas y de organismos de control, asegurando la trazabilidad de las gestiones.		Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.				
Capacitar al equipo técnico en normativa vigente, buenas prácticas de cobranza y atención al usuario.								