



## DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO   |                                  | 3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS   |      | 4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA   |                                      |   |  |  |  |
|---|----------------------------------|---|------|---|--------------------------------------|---|--|--|--|
| <b>Código:</b>  | 6.2.3                            | <b>INTERFAZ:</b><br><br>Interna: Especialista de Servicio al Usuario, Coordinación con áreas técnicas (operaciones, comercial, mantenimiento, facturación).<br><br>Externa: Atención directa al usuario, visitas domiciliarias, coordinación con otros entes de control cuando aplique.               |      | <b>Nivel de Instrucción:</b>  | Tercer año o sexto semestre aprobado |   |  |  |  |
| <b>Denominación del Puesto:</b>   | Inspector de Servicio al Usuario |   |      |   | <b>Área de Conocimiento:</b>         | Todas las áreas de conocimiento   |  |  |  |
| <b>Nivel:</b>   | No Profesional                   |   |      |   |                                      |   |  |  |  |
| <b>Unidad Administrativa:</b>   | Servicio al Usuario              |   |      |   |                                      |   |  |  |  |
| <b>Rol:</b>   | Ejecución de Procesos de Apoyo   |   |      |   |                                      |   |  |  |  |
| <b>Grupo Ocupacional:</b>   | Servidor Público 1               |   |      |   |                                      |   |  |  |  |
| <b>Grado:</b>   | 7                                |   |      | 5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA  |                                      |   |  |  |  |
| <b>Ámbito:</b>  | Cantonal                         |   |      | <b>Tiempo de Experiencia:</b>   | 3 meses                              |   |  |  |  |
| <b>2. MISIÓN</b><br><br>Realizar inspecciones técnicas en terreno para atender reclamos, verificar el correcto funcionamiento del servicio de agua potable y alcantarillado, detectar anomalías, reportar novedades y emitir informes técnicos, garantizando la atención oportuna y transparente de los requerimientos de los usuarios. |                                  |   |      | <b>Especificidad de la experiencia</b>  | Servicio al Cliente.                 |   |  |  |  |
|   |                                  |   |      | 6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO  |                                      |   |  |  |  |
|   |                                  |   |      | Temática de la Capacitación   |                                      |   |  |  |  |
|   |                                  |   |      | Servicio al cliente, Instalaciones hidrosanitarias, Ofimática, Team Building, Trabajo en Equipo y Atención al Cliente |                                      |   |  |  |  |
| 7. ACTIVIDADES ESENCIALES   |                                  | 8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES  |      | 9. COMPETENCIAS TÉCNICAS  |                                      |   |  |  |  |
| Organiza la logística y ejecutar inspecciones técnicas, operativas y comerciales en predios urbanos y rurales en atención a reclamos, denuncias o inspecciones programadas.   |                                  | Constitución de la República del Ecuador,<br>LOEP, LOSEP, REGLAMENTO DE LA LOSEP,<br>Código de ética,<br>Logística,<br>Gestión Ambiental,<br>Ordenanzas,<br>ofimática,<br>Ley Orgánica de Servicio Público,<br>Código de Trabajo,<br>ordenes de trabajo,<br>clasificar reportes de su trabajo diario, |      | <b>Denominación de la Competencia</b>   | <b>Nivel</b>                         | <b>Comportamiento Observable</b>  |  |  |  |
| Verifica en campo irregularidades en el servicio como fugas, falta de presión, conexiones clandestinas, cortes, reconexiones u otras anomalías.   |                                  |   |      | 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. |  |  |  |
| Levanta información técnica y registrar los hallazgos en formularios físicos o digitales, incluyendo georreferenciación, fotografías y evidencia documental.  |                                  |   |      | Generación de Ideas   | Bajo                                 | Identifica procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes usuarios.  |  |  |  |
| Emite informes técnicos de inspección y remitirlos oportunamente a las áreas responsables para su análisis y gestión.   |                                  |   |      | Monitoreo y Control   | Bajo                                 | Analiza y corrige documentos.   |  |  |  |
| Genera órdenes de trabajo dirigidas a cuadrillas operativas para la atención inmediata de situaciones que requieren intervención en campo.  |                                  |   |      | Organización de la Información  | Bajo                                 | Clasifica documentos para su registro.  |  |  |  |
|   |                                  | Recopilación de Información   | Bajo | Busca información con un objetivo concreto a través de preguntas rutinarias.  |                                      |   |  |  |  |

|  |
|--|
| Realiza inspecciones específicas como revisión de consumos cero o altos consumos de agua potable, reportando resultados detallados.          |
| Clasifica y priorizar los reportes de inspección recibidos según la urgencia y naturaleza del caso.  |
| Explica al usuario los resultados de la inspección y orientar sobre los procedimientos a seguir conforme a la normativa.                     |
| Colabora con personal técnico en la verificación de conexiones o trabajos en predios que presenten reclamos.                                 |
| Participar en operativos de control y desconexión de servicios no autorizados, en coordinación con el área correspondiente.                  |
| Elabora reportes periódicos de las actividades realizadas y cumplir con los protocolos de seguridad ocupacional durante el trabajo de campo. |

técnicas de atención al público  
Fundamentos técnicos del servicio de agua potable y alcantarillado  
Normativas de regulación de servicios públicos (ARSAP)  
Técnicas de inspección en campo  
Uso de herramientas de medición (medidores, GPS, cámara, etc.)  
Manejo de formatos de inspección e informes técnicos  
Comunicación efectiva y trato con el usuario  
Microsoft Office básico y sistemas de gestión institucional  
Seguridad industrial y trabajo en campo  
y demás normativas vigentes.

| 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.  |
| Flexibilidad                   | Bajo  | Aplica normas que dependen a cada situación o procedimientos para cumplir con sus responsabilidades.  |