

# DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
<b>Código:</b>	6.2.2	<b>INTERFAZ:</b>  Interna: Especialista de Servicio al Usuario, Coordinación con áreas técnicas, comercial, financiera y jurídica.  Externa: Interacción directa con usuarios, ciudadanía en general y otras instituciones públicas o privadas.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Bachiller		
<b>Denominación del Puesto:</b>	Ejecutiva/o 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>	Administrativo					
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Servidor Público de Apoyo 3					
<b>Grado:</b>	5					
<b>Ámbito:</b>	Cantonal					
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Brindar atención personalizada, eficiente y cordial a los usuarios que acuden a la institución, gestionando trámites, solicitudes y reclamos conforme a la normativa interna y legal, asegurando la calidad del servicio, el cumplimiento de los procedimientos y la satisfacción del usuario.		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	No requerida			
		<b>Especificidad de la experiencia</b>	No requerida			
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO				
		Temática de la Capacitación				
		Servicio al Usuario, Ventas, Relaciones Humanas, Team Building, Trabajo en Equipo y Atención al Cliente				
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Realiza atención y orientar a los usuarios de forma presencial, telefónica o por medios digitales, sobre servicios, requisitos, trámites y normativas institucionales.		Constitución de la República del Ecuador, LOEP, LOSEP, REGLAMENTO DE LA LOSEP, Código de ética, Ley Orgánica de Empresas Públicas Normativa de la ARSAP (Agencia de Regulación y Control del Agua Potable y Saneamiento) Normas ISO 9001 (Gestión de Calidad)		<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Registra en el sistema informático las solicitudes, reclamos, trámites, inspecciones y observaciones presentadas por los usuarios.				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.
Verifica el cumplimiento de requisitos y recopilar la documentación necesaria que respalde los trámites o reclamos presentados, incluyendo aquellos relacionados con la aplicación de notas de crédito o débito.				Pensamiento Estratégico	Bajo	Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.
Apoya en la gestión y seguimiento de los reclamos, coordinando con las áreas				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.
				Monitoreo y Control	Bajo	Analiza y corrige documentos.
		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.		

Comercial y Técnica para determinar su procedencia y brindar respuestas oportunas.
Participa en la aplicación de notas de crédito o débito autorizadas por el Director Comercial o jefe inmediato, según corresponda.
Actualiza la bitácora de reclamos ingresados y finalizados, así como custodiar los expedientes físicos o digitales conforme al tipo de trámite.
Ingresar datos relacionados con la atención al usuario y reclamos en el sistema para el seguimiento de indicadores de gestión.
Informa al usuario sobre el estado de sus solicitudes o trámites y apoyar en la gestión de turnos y flujo de atención.
Archiva, escanea y mantiene actualizada la documentación de respaldo relacionada con los servicios prestados.
Participa en campañas institucionales de información, promoción o educación ciudadana vinculadas al servicio al cliente.

Técnicas de atención y servicio al cliente  
 Gestión de reclamos y conflictos  
 Manejo de sistemas de información comercial o CRM  
 Redacción técnica y ortografía  
 Microsoft Office (Excel, Word, Outlook), Ofimática  
 Comunicación efectiva y trabajo en equipo  
 Gestión documental,  
 Comunicación Social,  
 Relaciones Humanas, y demás normativas vigentes.

Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Bajo	Presenta datos estadísticos y/o financieros.
Orientación / Asesoramiento	Bajo	Orienta a un compañero en la forma de realizar ciertas actividades de complejidad baja.
Percepción de Sistemas y Entorno	Bajo	Identifica cómo una discusión entre los miembros de un equipo de trabajo podría alterar el trabajo del día.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
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.
Construcciones de Relaciones	Bajo	Entabla relaciones a nivel laboral. Inicia y mantiene relaciones sociales con compañeros, clientes y proveedores.