

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	6.4.2.	INTERFAZ: Interna: Especialista de Cartera, cobranza y coactiva, Dirección, Coactivas, Coordinación con facturación, tesorería, atención al usuario, archivo y asesoría jurídica. Externa: Relación directa con usuarios, abogados externos, instituciones bancarias, notarías y unidades judiciales.		Nivel de Instrucción:		Bachiller
Denominación del Puesto:	Gestionador/a de Cartera					
Nivel:	No Profesional					
Unidad Administrativa:	Cartera, Cobranzas y Coactivas					
Rol:	Técnico					
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de Apoyo 4					
Grado:	6	Área de Conocimiento:		Todas las áreas de conocimiento.		
Ámbito:	Cantonal					
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Ejecutar la gestión operativa de la cartera asignada, mediante la aplicación de acciones de cobranza, atención y orientación a los usuarios, registro y actualización de información en los sistemas institucionales, y coordinación de procesos de suspensión, reconexión y regularización del servicio, a fin de contribuir a la recuperación oportuna de valores, la reducción de la morosidad y el cumplimiento de la normativa legal y procedimientos internos de Aguas Machala EP.		Tiempo de Experiencia:		3 meses		
		Especificidad de la experiencia		Cobranzas y Ventas, Atención al Usuario		
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO				
		Temática de la Capacitación				
		Relaciones Interpersonales, Ventas, Atención al Cliente, Cobranzas				
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Gestiona la cartera de usuarios asignada, realizando el seguimiento permanente de saldos pendientes, priorizando los casos de mayor morosidad o de difícil recuperación. Coordina la gestión de suspensión, reconexión y regularización del servicio, conforme a la normativa y procedimientos institucionales vigentes. Registra y actualiza la información de la gestión de cobranza en el sistema comercial institucional, garantizando la consistencia y trazabilidad de los datos. Elabora reportes operativos y estadísticos sobre recuperación de cartera, niveles de morosidad y gestión de cobranza, para la toma de decisiones. Apoya en la validación, seguimiento y notificación de títulos de crédito emitidos por la institución, conforme a los procedimientos establecidos.		Constitución de la República del Ecuador, Reglamento Interno de Trabajo Código de ética, Planificación estratégica, Normas de Control Interno, Normativa legal y administrativa en cobranza y coactiva (COA, Ley de Empresas Públicas) 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		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				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.
				Pensamiento Estratégico	Bajo	Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.
				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.
10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES						
Atiende y orienta a los usuarios respecto a su situación de cartera, procesos de pago, regularización y obligaciones contractuales, conforme a los lineamientos institucionales. Cumple y hace cumplir la normativa legal, reglamentaria y los procedimientos internos relacionados con la gestión y recuperación de cartera. Realiza las demás actividades requeridas por su jefe inmediato en su ámbito de acción.				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.