

# DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

| 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO  |                             | 3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS  | 4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA |   |                                 |
|--|-----------------------------|--|---------------------------------|---|---------------------------------|
| <b>Código:</b>   | 6.5.1                       | <b>INTERFAZ:</b><br><br>Interna: Especialista de Facturación, personal de facturación, atención al usuario, supervisor de lectura, catastro comercial y tecnología.<br><br>Externa: Contacto directo con los usuarios durante el recorrido de lectura y entrega de planillas.  | <b>Nivel de Instrucción:</b>    | Bachiller   |                                 |
| <b>Denominación del Puesto:</b>  | Lector-Repartidor           |  |                                 | <b>Área de Conocimiento:</b>  | Todas las áreas de conocimiento |
| <b>Nivel:</b>  | No Profesional              |  |                                 |   |                                 |
| <b>Unidad Administrativa:</b>  | Facturación                 |  |                                 |   |                                 |
| <b>Rol:</b>  | Técnico                     |  |                                 |   |                                 |
| <b>Grupo Ocupacional:</b>  | Servidor Público de Apoyo 4 |  |                                 |   |                                 |
| <b>Grado:</b>  | 6                           |  |                                 |   |                                 |
| <b>Ámbito:</b>   | Cantonal                    |  |                                 |   |                                 |
| 2. MISIÓN  |                             | 5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA   |                                 |   |                                 |
| Ejecutar la lectura de los medidores de consumo de agua potable y la entrega de planillas y notificaciones institucionales en las rutas asignadas, mediante el registro preciso de la información, la identificación y reporte de novedades en campo y la orientación básica a los usuarios sobre los procedimientos del servicio, a fin de apoyar la correcta facturación, fortalecer la atención al usuario y contribuir a la eficiencia operativa de Aguas Machala EP.  |                             | <b>Tiempo de Experiencia:</b>  | 3 meses                         |   |                                 |
|  |                             | <b>Especificidad de la experiencia</b>   | no requiere                     |   |                                 |
|  |                             | 6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO   |                                 |   |                                 |
|  |                             | <b>Temática de la Capacitación</b>   |                                 |   |                                 |
|  |                             | Atención al Usuario, Relaciones humanas  |                                 |   |                                 |
| 7. ACTIVIDADES ESENCIALES  |                             | 9. COMPETENCIAS TÉCNICAS   |                                 |   |                                 |
| 8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES   |                             | Denominación de la Competencia   | Nivel                           | Comportamiento Observable   |                                 |
| Ejecuta mensualmente la lectura de los medidores de consumo de agua potable en las rutas asignadas, registrando la información en dispositivos móviles o en formatos físicos autorizados.<br><br>Detecta y reporta oportunamente novedades tales como fugas, medidores dañados, conexiones clandestinas, uso indebido del servicio, obstáculos para la lectura, cambios de categoría o ausencia de lectura.<br><br>Reparte oportunamente las planillas o facturas de consumo a los usuarios dentro de las zonas asignadas, asegurando su correcta entrega.<br><br>Entrega documentos, comunicados y demás notificaciones institucionales a los usuarios, conforme a las disposiciones emitidas por su jefe inmediato.<br><br>Apoya en la impresión, organización y distribución de facturas u otros documentos, cuando así se requiera.<br><br>Cumple con las normas de seguridad y salud ocupacional, porta el uniforme institucional y mantiene una conducta respetuosa, cordial y adecuada en la atención al usuario.<br><br>Cumple rigurosamente con la ruta establecida, registra las actividades realizadas y entrega diariamente los reportes correspondientes.<br><br>Vela por el adecuado uso, cuidado y conservación de los dispositivos, equipos y materiales asignados para el cumplimiento de sus funciones.<br><br>Orienta a los usuarios sobre procedimientos operativos y administrativos básicos del servicio de agua potable, tales como lectura de medidores, facturación, plazos de pago y canales de atención, promoviendo una imagen institucional positiva.<br><br>Apoya en tareas de verificación de lectura ante reclamos o inconsistencias reportadas. |                             | 8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES<br><br>Constitución de la República del Ecuador, LOEP, Código de ética, Planificación estratégica, Lectura e interpretación de medidores de agua<br>Manejo básico de dispositivos móviles (lectores portátiles, tablets, apps)<br><br>Nociones básicas de facturación y tarifas<br>Mapas, rutas y nomenclatura urbana<br>Atención al cliente y trato adecuado<br>Registro manual en formatos o planillas<br>Normas de seguridad e higiene en campo<br>Uso de GPS o aplicaciones de localización (deseable)<br>Ética y responsabilidad en el manejo de datos |                                 |   |                                 |
|  |                             | Orientación / Asesoramiento  | Bajo                            | Orienta a un compañero en la forma de realizar ciertas actividades de complejidad baja.   |                                 |
|  |                             | Pensamiento Estratégico  | Bajo                            | Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.  |                                 |
|  |                             | 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. |                                 |
|  |                             | Identificación de Problemas  | Bajo                            | Compara información sencilla para identificar problemas.  |                                 |
|  |                             | Generación de Ideas  | Bajo                            | Identifica procedimientos alternativos para apoyar en la entrega de productos o servicios a los clientes usuarios.  |                                 |
|  |                             | Pensamiento Crítico  | Bajo                            | Discrimina y prioriza entre las actividades asignadas aplicando la lógica.  |                                 |
|  |                             | Comprensión Oral   | Bajo                            | Escucha y comprende la información o disposiciones que se le provee y realiza las acciones pertinentes para el cumplimiento.  |                                 |
|  |                             | Organización de la Información   | Bajo                            | Clasifica documentos para su registro.  |                                 |
|  |                             |  |                                 | 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.  |                                 |
|  |                             | Conocimiento del Entorno Organizacional  | Bajo                            | Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.  |                                 |