



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO EMPRESA PUBLICA CANTONAL DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA							
Código:	4.AV.DC.OT.1622	INTERFAZ Direcciones, Unidades Administrativas, Usuarios	Nivel de Instrucción:	Bachiller						
Denominación:	Operador Telecobro									
Nivel:	No Profesional		Área de Conocimiento:	Todas las áreas de conocimiento						
Unidad o Proceso:	Unidad Administrativa de Gestión de Cartera y Cobranzas									
Rol:	Administrativo	5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA								
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de Apoyo 2	Tiempo de Experiencia:	3 meses							
Grado:	4	Especificidad de la experiencia:	Realizando procesos administrativos o asistencia al usuario o call center. Incluye pasantías.							
Ámbito:	Local	6. CAPACITACION REQUERIDA PARA EL PUESTO								
2. MISIÓN		Técnica de la Capacitación								
Ejecutar las campañas persuasivas de cartera y atender consultas de los contribuyentes sobre normativa tributaria vigente, procedimientos y gestión de trámites a través del canal telefónico de atención, de manera oportuna y acertada.		Técnicas de Servicio al Cliente, Gestión de cobranzas								
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	9. COMPETENCIAS TÉCNICAS							
Realiza llamadas respecto a los procesos de gestión de cartera y cobranzas de acuerdo al cronograma establecido.		Atención al cliente.	Descripción de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable					
			Expresión Oral	Alto	Expone programas, proyectos y otros ante las autoridades y personal de otras instituciones.					
Realiza reporte de las llamadas realizadas		Atención al cliente.	Identificación y solución de Problemas	Medio	Identifica los problemas en la entrega de los productos o servicios que genera la unidad o proceso; determina posibles soluciones.					
			Comprensión Oral y Escrita	Medio	Escucha y comprende los requerimientos de los clientes internos y externos y elabora informes.					
0		Atención al cliente.	0	0	0					
			0	0	0					
10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES										
0		0	Descripción de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable					
			Orientación de Servicio	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.					
0		0	Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene un actitud abierta para aprender de los demás.					
			Uso Eficaz del Tiempo	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.					
0		0	0	0	0					
			0	0	0					