



## 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					
Unidad o Proceso:	Unidad Administrativa de Gestión de Cartera y Cobranzas					
Rol:	Administrativo					
Grupo Ocupacional:	Servidor Público de Apoyo 2					
Grado:	4	Área de Conocimiento:	Todas las áreas de conocimiento			
Ámbito:	Local					
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
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.		Tiempo de Experiencia:		3 meses		
		Especificidad de la experiencia:		Realizando procesos administrativos o asistencia al usuario o call center. Incluye pasantías.		
		6. CAPACITACION REQUERIDA PARA EL PUESTO				
		Técnica de la Capacitación				
		Técnicas de Servicio al Cliente, Gestión de cobranzas				
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	9. COMPETENCIAS TÉCNICAS			
			Descripción de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
Realiza llamadas respecto a los procesos de gestión de cartera y cobranzas de acuerdo al cronograma establecido.	Atención al cliente.		Expresión Oral	Alto	Expone programas, proyectos y otros ante las autoridades y personal de otras instituciones.	
			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.	
Realiza reporte de las llamadas realizadas	Atención al cliente.		Comprensión Oral y Escrita	Medio	Escucha y comprende los requerimientos de los clientes internos y externos y elabora informes.	
			0	0	0	
0	Atención al cliente.		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	