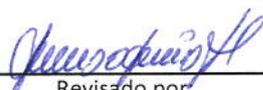
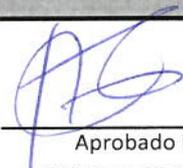


# EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS							
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>				<b>2. MISIÓN</b>			
Código:		03.03.05.07		Receptar valores de los usuarios y entregar especies valoradas para permitir el acceso al servicio de transporte cuidando que las condiciones de la estación o parada sean las óptimas para la atención al usuario.			
Denominación		RECAUDADOR					
Fecha actualización	Num. Trab. En el puesto	Horario					
14-10-2012	416	Rotativo de 8 horas efectivas de trabajo					
<b>3. NIVELES DE SUPERVISIÓN</b>				<b>4. FACTORES DE RIESGO</b>			
Supervisa a (puestos):		NO		Físicos:	B	Ergonómicos	M
Núm. Colaboradores que supervisa:		0		Químicos	B	Psicosociales	M
Supervisado por (puestos):		COORDINADOR DE RECAUDACION, ESPECIALISTA DE RECAUDO 3, SUPERVISOR DE CAJA		Mecánicos	B		
Núm. Cargos por quienes supervisado:		3		Biológicos	M		
<b>5. CONDICIONES DE TRABAJO (porcentaje)</b>							
Ubicación del puesto de Trabajo		INTERIOR	90%	EXTERIOR	10%		
<b>6. DEMANDAS FISICAS</b>				<b>DEMANDAS MENTALES: (Niveles: Alto - Medio - Bajo)</b>			
	POSICIÓN	Porcentaje (100%)	CONCENTRACIÓN		MEDIO		
	De pie	5%	ATENCIÓN		MEDIO		
	Caminando	5%	ANÁLISIS		BAJO		
	Sentado	90%	CÁLCULO		MEDIO		
	Escalar	0%	SÍNTESIS		BAJO		
	Arrodillarse	0%	RETENCIÓN		BAJO		
	Agacharse	0%	EMPATÍA		MEDIO		
	Cuclillas	0%	COMUNICACIÓN		MEDIO		
<b>7. MEDIOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL</b>							
	Ropa de Protección	SI	Protectores auditivos	NO	Mascarillas	NO	
	Gafas de seguridad	NO	Calzado especial	NO	Guantes	NO	

8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD		
<b>8.1 Equipos, maquinarias y herramientas</b>		<b>8.2 Valores</b>
Computador/Impresora	NO	Valores en efectivo y especies en cantidades variables con un promedio de 10 RMU (\$ 292,00 a \$ 3000,00 diarios).
Muebles de Oficina:	SI	<b>8.3 Administrativas</b>
Teléfono/ motorola:	SI	Responsable de los valores recaudados en las paradas y la posterior entrega-recepcion en Caja
Códigos, Leyes y Registros Oficiales	NO	<b>8.4 Datos Confidenciales</b>
Otros:		Valores Recaudados
9. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PUESTO		
<b>Estudio:</b>	Bachiller en Cualquier Especialidad	
<b>Experiencia:</b>	6 meses en Atención al Público y Manejo de Valores	
<b>Formación:</b>	Relaciones Humanas, Contabilidad Básica, Atención al Cliente.	
<b>Competencias:</b>	Integridad, Orientación al Cliente, Desarrollo de Interrelaciones, Preocupación por la Imagen Personal, Análisis Numérico, Autocontrol, Sentido de Pertenencia.	
10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		Frecuencia de la actividad.
a.	Recibir los valores tanto dinero en efectivo como especies valoradas entregadas por el Supervisor de Caja, para iniciar la operación del sistema de recaudo.	DIARIA
b.	Atender al usuario, vendiendo especies valoradas o cambiando el dinero recibido por monedas o su equivalente, para que el usuario pueda ingresar al sistema.	DIARIA
c.	Solventar inquietudes de los usuarios en cuanto al funcionamiento del servicio, rutas o novedades para brindar un servicio de calidad al cliente.	DIARIA
d.	Administrar y controlar los valores recaudados de acuerdo a las normas de control de la Empresa.	DIARIA
e.	Reportar al inmediato superior sobre el normal funcionamiento de la Parada o las novedades presentadas para que se tomen las acciones pertinentes.	DIARIA
f.	Controlar la venta de especies valoradas de tarifa diferenciada (fichas o boletos de 0,12ctvs) a los menores de edad, discapacitados, personas de la tercera edad, cuando presentan un documento que los identifique y puedan ingresar al sistema pagando la tarifa reducida	DIARIA
g.	Receptar boletos de lo usuarios de lineas alimentadoras en las estaciones de acuerdo a la programacion establecida	DIARIA
h.	Organizar y clasificar los valores en la cabina por tipo y monto de las especies para atender al usuario con mayor agilidad o para su debida liquidación.	DIARIA
i.	Entregar y cuadrar los valores de acuerdo a la planilla asignada a cada recaudador	DIARIA
j.	Realizar las demás actividades dispuestas por el Inmediato Superior de acuerdo a la naturaleza de su cargo.	SFD
11. REVISIÓN Y APROBACIÓN		
 Realizado por: TALENTO HUMANO	 Revisado por: DR. EDMUNDO SEGOVIA COORDINADOR 2 DE TH (E)	 Aprobado Por: ING. CARLOS POVEDA GERENTE GENERAL

Handwritten initials/signature

MANUAL DE CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE PUESTOS 2012

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO



FORMULARIO -

Título  Sur Occidental  Sur Oriental  Ecovía  EPQ  Código 03.03.05.01

GERENCIA:	TECNICA	
COORDINACIÓN:	GESTION DE SIR-SIU	
CARGO:	COORDINADOR Z DE SIR-SIU	
SUCURSAL:		
EPQ		0
Trolebus		0
Ecovia		0
Corredor Sur Oriental		0
Corredor Sur Occidental		0
Número de Personal en el Cargo:		1
Número de Puesto para el Cargo:		2
Número de Vacantes en el Cargo:		1

# EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS						
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>			<b>2. MISIÓN</b>			
Código:	03.03.05.01		Planificar, Desarrollar, Crear alternativas, actividades y procesos para el sistema de recaudación, control del personal del área de recaudación, cumpliendo los lineamientos legales correspondientes.			
Denominación:	COORDINADOR 2 SIR-SIU					
Fecha actualización:	14/10/2012	<b>Num. Trab. En el puesto:</b> 1 <b>Horario:</b> Administrativo de: 08h00 a 16h45				
<b>3. NIVELES DE SUPERVISIÓN</b>			<b>4. FACTORES DE RIESGO (ALTO - MEDIO - BAJO)</b>			
Supervisa a (puestos):	Especialista de Recaudo, Supervisores de Caja, Recaudadores de Máquinas, Volantes de Recaudación, Recaudadores, Servicio al Cliente		Físicos	M	Ergonómicos	M
Núm. Colaboradores que supervisa:	486 (TROLEBUS, ECOVIA, SUR ORIENTAL)		Químicos	M	Psicosociales	A
Supervisado por (puestos):	GERENTE TÉCNICO		Mecánicos	B		
Núm. Cargos por quien es supervisado:	1		Biológicos	B		
<b>5. CONDICIONES DE TRABAJO (porcentaje)</b>						
Ubicación del puesto de Trabajo	INTERIOR:	80%	EXTERIOR	20%		
<b>6. DEMANDAS FÍSICAS</b>			<b>DEMANDAS MENTALES: (Niveles: Alto - Medio - Bajo)</b>			
	<b>POSICIÓN</b>	<b>Porcentaje (100%)</b>	<b>CONCENTRACIÓN</b>	<b>ALTO</b>		
	De pie	30%	ATENCIÓN	ALTO		
	Caminando	20%	ANÁLISIS	ALTO		
	Sentado	50%	CÁLCULO	ALTO		
	Escolar	0%	SÍNTESIS	ALTO		
	Arrodillarse	0%	RETENCIÓN	ALTO		
	Agacharse	0%	EMPATÍA	ALTO		
	Cuclillas	0%	COMUNICACIÓN	ALTO		
<b>7. MEDIOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL</b>						
Ropa de Protección	NO	Protectores auditivos	NO	Mascarillas	NO	
Gafas de seguridad	NO	Calzado especial	NO	Casco	NO	
<b>8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD</b>						
<b>8.1 Equipos, maquinarias y herramientas</b>		<b>8.2 Valores</b>				
Computador/Impresora	SI	Es responsable por los valores recaudados, especies valoradas de la EPMTQP, horarios, control del personal, horas laboradas del personal del área.				
Muebles de Oficina:	SI	<b>8.3 Administrativas</b>				

Teléfono/ motorola:	SI	Responsable de la planificación, implementación, ejecución y control de de recaudación y del personal del área.
Códigos, Leyes y Registros Oficiales	SI	<b>8.4 Datos Confidenciales</b>
Otros:	NO	No se tiene datos confidenciales.

### 9. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PUESTO

<b>Estudio:</b>	Título Profesional en Ciencias Administrativas, Financieras, Economía o afines
<b>Experiencia:</b>	5 años en Actividades Relacionadas al Manejo de Valores, Personal, Financieras, Legales, Procesos, etc.
<b>Formación:</b>	Ley Orgánica de Control Financiero Gubernamental, Control Gubernamental Moderno y Contabilidad Gubernamental, Sistema Nacional de Finanzas Públicas, Ley de contratación Pública, Procesos, Estrategias y Gestión de control de Valores y Personal.
<b>Competencias:</b>	Orientación a Resultados, Análisis Numérico, Orientación Estratégica, Emponderamiento, Gestión de Recursos, Administración del Tiempo, Sentido de Pertenencia, Integridad, Capacidad Crítica.

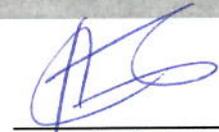
### 10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		Frecuencia de la Actividad.
a.	Coordinar las actividades de recaudación y personal del área de acuerdo a planes y programas propuestos.	DIARIO
b.	Controlar y supervisar los procesos de recaudación de los corredores de la EPMPQ y del personal del área, apegados a las normas y leyes de dinero y valores del Sector Público.	DIARIO
c.	Crear, ejecutar y controlar ,los procesos que garanticen la recaudación e ingresos de la EPMPQ por concepto de los pasajes de los usuarios de los corredores de la misma.	DIARIO
d.	Preparar información estadística sobre volúmenes de recaudación, número de pasajeros, pasajeros por tarifa, pasajeros por troncales, pasajeros por líneas alimentadoras, pasajeros por rutas alimentadoras, pasajeros por corredores, por paradas, por turnos, etc. Para establecer los indicadores de gestión del área y toma de decisiones a nivel ejecutivo de la EPMPQ.	DIARIO
e.	Consolidación y elaboración de informes diarios, mensuales anuales, etc referentes a la recaudación, servicio al Cliente, y del personal del área de recaudación, para las diferentes áreas de la EPMPQ; (para la Gerencia General , Técnica, Planificación, Financiero, Talento Humano, tecnologías y Transporte etc.).	DIARIO
f.	Desarrollo de las actividades del área apegadas a las disposiciones y normas legales .	DIARIO
g.	Presentar alternativas sobre planificación, implementación, ejecución y control de los sistemas de recaudación para mejorar los ingresos de la EPMPQ, atención al usuario y aprovechar la fuerza laboral	SEMANTAL
h.	Planificación, ejecución y consecución de especies valoradas, insumos, suministros, bienes, servicios, equipos, materiales, etc, necesarios para el desarrollo de las actividades del área de recaudación y Servicio al cliente.	SEMANTAL
i.	Capacitación e inducción al personal bajo su responsabilidad sobre las normas y procesos del área (Rec. Serv. Al Cliente, Personal de líneas alimentadoras).	SEMANTAL
j.	Puede fiscalizar contratos que por necesidad de la Empresa disponga la autoridad nominadora.	SFD
k.	Realizar las demás actividades dispuestas por el Inmediato Superior de acuerdo a la naturaleza de su cargo.	SFD

### 11. REVISIÓN Y APROBACIÓN

  
Realizado por:  
TALENTO HUMANO

  
Revisado por:  
DR. EDMUNDO SEGOVIA  
COORDINADOR 2 DE TH (E)

  
Aprobado Por:  
ING. CARLOS POVEDA  
GERENTE GENERAL

**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE  
DE PASAJEROS DE QUITO**



**DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS**

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			2. MISIÓN			
Código:	510105		Coordinar, Planificar, Organizar y Controlar los Sistemas de Recaudación de la EPMTQ de acuerdo a las Normas de Control Interno. Dirigir el personal bajo su responsabilidad.			
Denominación	ESPECIALISTA DE RECAUDO 4					
Fecha actualización	Num. Trab. En el puesto	Horario				
13/11/2014	3	Administrativo de: 08h00 a 16h45.				
3. NIVELES DE SUPERVISIÓN			4. FACTORES DE RIESGO (ALTO - MEDIO - BAJO)			
Supervisa a (puestos):	Supervisores de Caja, Recaudadores de Máquinas, Volantes de Recaudación, Recaudadores, Servicio al Cliente		Físicos	M	Ergonómicos	M
Núm. Colaboradores que supervisa:	486 (TROLEBUS, ECOVIA, SUR ORIENTAL)		Químicos	B	Psicosociales	A
Supervisado por (puestos)	COORDINADOR DE RECAUDACIÓN 2		Mecánicos	B	Legales	A
Núm. Cargos por quien es supervisado:	1		Biológicos	B		
5. CONDICIONES DE TRABAJO (porcentaje)						
Ubicación del puesto de Trabajo	INTERIOR	70%	EXTERIOR	30%		
6. DEMANDAS FÍSICAS			DEMANDAS MENTALES: (Niveles: Alto - Medio - Bajo)			
POSICIÓN	Porcentaje (100%)	CONCENTRACIÓN	ALTO			
De pie	20%	ATENCIÓN	ALTO			
Caminando	20%	ANÁLISIS	ALTO			
Sentado	50%	CÁLCULO	ALTO			
Escalar	0%	SÍNTESIS	ALTO			
Arrodillarse	5%	RETENCIÓN	ALTO			
Agacharse	5%	EMPATÍA	ALTO			
Cuchillas	0%	COMUNICACIÓN	ALTO			
7. MEDIOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL						
Ropa de Protección	NO	Protectores auditivos	NO	Mascarillas	NO	
Gafas de seguridad	NO	Calzado especial	NO	Chalecos Reflectivos	SI	
8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD						
8.1 Equipos, maquinarias y herramientas		8.2 Valores				
Computador/Impresora	SI	Valores y especles valoradas aproximadas a 1027 RMU (USD \$300.000) diarios				
Muebles de Oficina:	SI	8.3 Administrativas				

Teléfono/ motorola:	SI	Es responsable por el adecuado funcionamiento del sistema de recaudación, así como de la exactitud de los valores reportados y depositados.
Códigos, Leyes y Registros Oficiales	SI	<b>8.4 Datos Confidenciales</b>
Otros:	SI	Sobre los valores recaudados, códigos y series numeradas de especies.

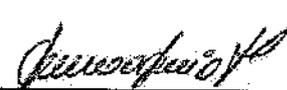
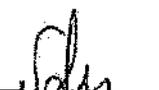
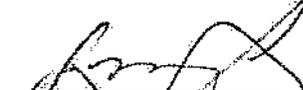
### 9. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PUESTO:

Estudio:	Título de Tercer Nivel en Ciencias Administrativas, Financieras, Economía o Afines.
Experiencia:	3 a 5 años en Actividades Relacionadas a Sistemas de Recaudación de Valores o afines al área.
Formación:	Ley Orgánica de Control Financiero Gubernamental, Sistemas de Supervisión y Control o afines al área.
Competencias:	Pensamiento Analítico y Conceptual, Solución de Conflictos, Administración del Tiempo, Organización y Planificación, Capacidad Crítica, Comunicación Efectiva, Liderazgo, Dirección de Personas, Sentido de Pertenencia, Integridad.

### 10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

	Frecuencia de la actividad
a. Estudiar los reportes emitidos por el área a su cargo, para realizar el control correspondiente.	MENSUAL
b. Asesorar tanto al personal directivo, como al personal a su cargo sobre los procesos y procedimientos utilizados o aplicados dentro del área de recaudaciones.	DIARIA/ MENSUAL
c. Aprobar los informes de recaudación diaria presentados por los Supervisores de caja.	DIARIA
d. Controlar el cumplimiento de los procesos y políticas de recaudación de máquinas, cabinas, líneas alimentadoras y parqueaderos de la Empresa.	DIARIA
e. Extracción y Descríptado de Datos de máquinas recaudadoras CSO, Ecovia, enviar el reporte a Gerencia Técnica para la planificación de la operación ( demanda ).	DIARIA
f. Administrar en forma optima los recursos asignados tanto humanos como materiales.	DIARIA
g. Planificar las actividades de recaudación organizando al talento humano de acuerdo a los horarios de operación del sistema.	DIARIA/ MENSUAL
h. Controlar y supervisar al personal de recaudación en los turnos de trabajo, consolidar los registros de horas trabajadas y remitir a Talento Humano para pago sobretiempos y novedades del personal.,	MENSUAL
i. Elaborar reportes de venta de boletos en buses alimentadoras, enviar a las áreas pertinentes para que se efectúe el pago de los respectivos contratos.	MENSUAL
j. Realizar Arqueos de Bóveda, para verificar la existencia de fondos y especies valoradas.	MENSUAL
k. Elaborar informes referentes al sistema de recaudo tanto para la Gerencias, Coordinaciones y otras entidades de control.	SEMANAL/ MENSUAL
l. Capacitar e inducir al personal de recaudación sobre normas y procedimientos del departamento.	SFD
m. Puede fiscalizar contratos que por necesidad de la Empresa disponga la autoridad nominadora.	SFD
n. Realizar las demás actividades dispuestas por el Inmediato Superior de acuerdo a la naturaleza de su cargo.	SFD

### 11. REVISIÓN Y APROBACIÓN

 Realizado por: <b>DR. EDMUNDO SEGOVIA</b> COORDINADOR DE TH 2 (E)	 Revisado por: <b>ECON. MASLY ZAMBRANO</b> GERENTE ADM - FINANCIERA	 Aprobado Por: <b>ING. RUBÉN LOZANO</b> GERENTE GENERAL
--	---	---



FORMULARIO -

Troleo  Sur Occidental  Sur Oriental  Ecovía  EPQ  CÓDIGO 03.03.05.02

GERENCIA:

COORDINACIÓN:

CARGO:

SUCURSAL:

TECNICA

GESTION DE SIR SIU

ESPECIALISTA DE RECAUDO 3

EPQ

Trolebus

Ecovia

Corredor Sur Oriental

Corredor Sur Occidental

0

2

0

0

0

Número de Personal en el Cargo:

Número de Puesto para el Cargo:

Número de Vacantes en el Cargo:

2

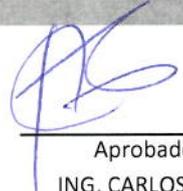
2

0

# EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS							
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>				<b>2. MISIÓN</b>			
Código:		03.03.05.02		Planificar, Organizar y Controlar los Sistemas de Recaudación de la EPMTQ de acuerdo a las Normas de Control Interno. Dirigir el personal bajo su responsabilidad.			
Denominación		ESPECIALISTA DE RECAUDO 3					
Fecha actualización	Num. Trab. En el puesto	Horario					
14/10/2012	2	Administrativo de: 08h00 a 16h45					
<b>3. NIVELES DE SUPERVISIÓN</b>				<b>4. FACTORES DE RIESGO (ALTO - MEDIO - BAJO)</b>			
Supervisa a (puestos):	Supervisores de Caja, Recaudadores de Máquinas, Volantes de Recaudación, Recaudadores, Servicio al Cliente			Físicos	M	Ergonómicos	M
Núm. Colaboradores que supervisa:	486 (TROLEBUS, ECOVIA, SUR ORIENTAL)			Químicos	B	Psicosociales	A
Supervisado por (puestos)	COORDINADOR DE RECAUDACIÓN 2			Mecánicos	B	Legales	A
Núm. Cargos por quienes supervisado:	1			Biológicos	B		
<b>5. CONDICIONES DE TRABAJO (porcentaje)</b>							
Ubicación del puesto de Trabajo		INTERIOR		70%	EXTERIOR		30%
<b>6. DEMANDAS FISICAS</b>				<b>DEMANDAS MENTALES: (Niveles: Alto - Medio - Bajo)</b>			
	POSICIÓN	Porcentaje (100%)		CONCENTRACIÓN		ALTO	
	Dé pie	20%		ATENCIÓN		ALTO	
	Caminando	20%		ANÁLISIS		ALTO	
	Sentado	50%		CÁLCULO		ALTO	
	Escalar	0%		SÍNTESIS		ALTO	
	Arrodillarse	5%		RETENCIÓN		ALTO	
	Agacharse	5%		EMPATÍA		ALTO	
	Cuclillas	0%		COMUNICACIÓN		ALTO	
<b>7. MEDIOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL</b>							
	Ropa de Protección	NO	Protectores auditivos	NO	Mascarillas	NO	
	Gafas de seguridad	NO	Calzado especial	NO	Chalecos Reflectivos	SI	

8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD								
8.1 Equipos, maquinarias y herramientas		8.2 Valores						
Computador/Impresora	SI	Valores y especies valoradas aproximadas a 1027 RMU (USD \$300.000) diarios						
Muebles de Oficina:	SI	8.3 Administrativas						
Teléfono/ motorola:	SI	Es responsable por el adecuado funcionamiento del sistema de recaudación, así como de la exactitud de los valores reportados y depositados.						
Códigos, Leyes y Registros Oficiales	SI	8.4 Datos Confidenciales						
Otros:	SI	Sobre los valores recaudados, códigos y series numeradas de especies.						
9. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PUESTO								
<b>Estudio:</b>	Titulo Profesional en Ciencias Administrativas, Financieras, Economía o Afines							
<b>Experiencia:</b>	Mínimo 3 años en Actividades Relacionadas.							
<b>Formación:</b>	Ley Orgánica de Control Financiero Gubernamental, Sistemas de Supervisión y Control.							
<b>Competencias:</b>	Pensamiento Analítico y Conceptual, Solución de Conflictos, Administración del Tiempo, Organización y Planificación, Capacidad Crítica, Comunicación Efectiva, Liderazgo, Dirección de Personas, Sentido de Pertenencia, Integridad.							
10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		Frecuencia de la actividad						
a.	Controlar el cumplimiento de los procesos y políticas de recaudación de máquinas, cabinas, líneas alimentadoras y parqueaderos de la Empresa.	DIARIA						
b.	Extracción y Descifrado de Datos de máquinas recaudadoras CSO, Ecovia, enviar el reporte a Gerencia Técnica para la planificación de la operación ( demanda ).	DIARIA						
c.	Administrar en forma optima los recursos asignados tanto humanos como materiales.	DIARIA						
d.	Planificar las actividades de recaudación organizando al talento humano de acuerdo a los horarios de operación del sistema.	DIARIA/ MENSUAL						
e.	Controlar y supervisar al personal de recaudación en los turnos de trabajo, consolidar los registros de horas trabajadas y remitir a Talento Humano para pago sobretiempos y novedades del personal.,	MENSUAL						
f.	Elaborar reportes de venta de boletos en buses alimentadores, enviar a las áreas pertinentes para que se efectúe el pago de los respectivos contratos.	MENSUAL						
g.	Realizar Arqueos de Bóveda, para verificar la existencia de fondos y especies valoradas.	MENSUAL						
h.	Elaborar informes referentes al sistema de recaudo tanto para la Gerencias, Coordinaciones y otras entidades de control.	SEMANAL/ MENSUAL						
i.	Capacitar e inducir al personal de recaudación sobre normas y procedimientos del departamento.	SFD						
j.	Puede fiscalizar contratos que por necesidad de la Empresa disponga la autoridad nominadora.	SFD						
k.	Realizar las demás actividades dispuestas por el Inmediato Superior de acuerdo a la naturaleza de su cargo.	SFD						
11. REVISIÓN Y APROBACIÓN								
 Realizado por: TALENTO HUMANO			 Revisado por: DR. EDMUNDO SEGOVIA COORDINADOR 2 DE TH (E)			 Aprobado Por: ING. CARLOS POVEDA GERENTE GENERAL		



FORMULARIO -

Trole  Sur Occidental  Sur Oriental  Ecovía  EPQ  código 04.05.01.03

GERENCIA:	TECNICA
COORDINACIÓN:	GESTION DE SIR SIU
CARGO:	ANALISTA ADMINISTRATIVO 1
SUCURSAL:	
EPQ	4
Trolebus	2
Ecovia	0
Corredor Sur Oriental	0
Corredor Sur Occidental	0
Número de Personal en el Cargo:	1
Número de Puesto para el Cargo:	7
Número de Vacantes en el Cargo:	6



FORMULARIO -

Trole

Sur Occidental

Sur Oriental

Ecovía

EPQ

CÓDIGO 03.03.05.04

GERENCIA:  
COORDINACIÓN:  
CARGO:  
SUCURSAL:

TECNICA  
GESTION DE SIR SIU  
SUPERVISOR DE CAJA

EPQ  
Trolebus  
Ecovia  
Corredor Sur Oriental  
Corredor Sur Occidental

0  
6  
3  
3  
3

Número de Personal en el Cargo:  
Número de Puesto para el Cargo:  
Número de Vacantes en el Cargo:

15  
18  
3

# EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS							
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>				<b>2. MISIÓN</b>			
Código:		03.03.05.04		Distribuir valores económicos y especies valoradas que se utilizan en el sistema, supervisar y controlar la ejecución de labores de recaudación.			
Denominación		Supervisor de Caja					
Fecha de actualización	Num. Trab. En el puesto	Horario					
14/10/2012	12	8 horas efectivas de trabajo					
<b>3. NIVELES DE SUPERVISIÓN</b>				<b>4. FACTORES DE RIESGO</b>			
Supervisa a (puestos):		Recaudador de Máquina y Cabina Volantes de Recaudación		Físicos	M	Ergonómicos	M
Núm. Colaboradores que supervisa:		De acuerdo al turno de Trabajo		Químicos	B	Psicosociales	M
Supervisado por (puestos)		COORDINADOR DE RECAUDACIÓN; ESPECIALISTA DE RECAUDO 3		Mecánicos	B		
Núm. Cargos por quien es supervisado:		2		Biológicos	B		
<b>5. CONDICIONES DE TRABAJO (porcentaje)</b>							
Ubicación del puesto de Trabajo		INTERIOR	50%	EXTERIOR	50%		
<b>6. DEMANDAS FÍSICAS</b>				<b>DEMANDAS MENTALES: (Niveles: Alto - Medio - Bajo)</b>			
	POSICIÓN	Porcentaje (100%)	CONCENTRACIÓN		ALTO		
	De pie	15%	ATENCIÓN		ALTO		
	Caminando	50%	ANÁLISIS		MEDIO		
	Sentado	25%	CÁLCULO		ALTO		
	Esalar	0%	SÍNTESIS		MEDIO		
	Arrodillarse	5%	RETENCIÓN		MEDIO		
	Agacharse	5%	EMPATÍA		ALTO		
	Cuclillas	0%	COMUNICACIÓN		ALTO		
<b>7. MEDIOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL</b>							
Ropa de Protección	SI	Protectores auditivos	SI	Mascarillas	SI	Guantes	
Gafas de seguridad	SI	Calzado especial	NO	Chalecos Reflectivos	SI		
<b>8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD</b>							
<b>8.1 Equipos, maquinarias y herramientas</b>		<b>8.2 Valores</b>					
Computador/Impresora	SI	valores aproximados a (35 000\$ diarios)					
Muebles de Oficina:	SI	<b>8.3 Administrativas</b>					

Teléfono/ motorola:	SI	Es responsable de los valores reportados y depositados.
Códigos, Leyes y Registros Oficiales	SI	<b>8.4 Datos Confidenciales</b>
Máquina recontadora de monedas	SI	Sobre claves y normas de Seguridad, valores recaudados.

**9. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PUESTO**

<b>Estudio:</b>	Estudios Terminales en Carreras Administrativas, Financieras o afines.
<b>Experiencia:</b>	2 años en Labores de Control de Personal, Administración de Valores o Actividades Relacionadas.
<b>Formación:</b>	Ley Orgánica de Control Financiero, Sistemas de Supervisión y Control de Personal
<b>Competencias:</b>	Análisis Numérico, Organización y Planificación, Gestión de Conflictos, Tolerancia, Desarrollo de Interrelaciones, Sentido de Pertenencia, Integridad.

**10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

		Frecuencia de la actividad
a.	Administrar y controlar el fondo fijo y especies valoradas asignadas para recaudaciones de acuerdo al turno correspondiente.	DIARIA
b.	Recibir y liquidar conjuntamente con los volantes de recaudación los valores y especies valoradas de los recaudadores, al fin de la jornada, siguiendo las normas y procedimientos establecidos.	DIARIA
c.	Coordinar la distribución del personal en los puestos de trabajo, abasteciendo a todas las paradas y andenes, designando tareas de acuerdo al cronograma de actividades.	DIARIA
d.	Receptar todas las novedades que se presenten en el área de recaudación en su jornada de trabajo y brindar soluciones de acuerdo a las normas e instructivos establecidos.	DIARIA
e.	Mantener el stock necesario de las especies valoradas, caso contrario, solicitar los abastecimientos correspondientes.	DIARIA
f.	Elaborar el reporte de caja del turno respectivo y realizar el depósito diario en la bóveda del banco.	DIARIA
g.	Controlar la asistencia del personal; y la elaboración de planillas de entrega - recepción, para entregar al personal de recaudación al siguiente día.	DIARIA
h.	Ejecutar arqueos de caja en las diferentes paradas, de acuerdo a los operativos planificados por el Especialista de Recaudo 3.	DIARIA
i.	Controlar el estricto cumplimiento del proceso de recepción de boletos de las líneas alimentadoras.	DIARIA
j.	Capacitar e inducir al personal de recaudación sobre normas y procedimientos del departamento.	SFD
k.	Registrar el número de horas laboradas por los colaboradores del área, para efectuar los cálculos del número de horas trabajadas.	DIARIA
l.	Realizar las demás actividades dispuestas por el Inmediato Superior de acuerdo a la naturaleza de su cargo.	SFD

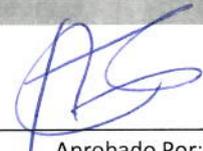
**11. REVISIÓN Y APROBACIÓN**



Realizado por:  
TALENTO HUMANO



Revisado por:  
DR. EDMUNDO SEGOVIA  
COORDINADOR 2 DE TH (E)



Aprobado Por:  
ING. CARLOS POVEDA  
GERENTE GENERAL



FORMULARIO -

Trole

Sur Occidental

Sur Oriental

Ecovía

EPQ

CÓDIGO

03.03.05.05

GERENCIA:  
COORDINACIÓN:  
CARGO:  
SUCURSAL:

TECNICA  
GESTION DE SIR SIU  
RECAUDADOR DE MAQUINAS

EPQ  
Trolebus  
Ecovia  
Corredor Sur Oriental  
Corredor Sur Occidental

0  
1  
6  
0  
0

Número de Personal en el Cargo:  
Número de Puesto para el Cargo:  
Número de Vacantes en el Cargo:

7  
7  
0

# EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS							
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>				<b>2. MISIÓN</b>			
Código:	03.03.05.05			Realizar la recaudación de máquinas según los horarios establecidos para cada turno cumpliendo estrictamente los procedimientos para este fin.			
Denominación	RECAUDADOR DE MÁQUINA						
Fecha de actualización	Num. Trab. En el puesto	Horario					
14/10/2012	10	8 horas efectivas de trabajo.					
<b>3. NIVELES DE SUPERVISIÓN</b>				<b>4. FACTORES DE RIESGO</b>			
Supervisa a (puestos):	NO			Físicos	A	Ergonómicos	M
Núm. Colaboradores que supervisa:	0			Químicos	B	Psicosociales	B
Supervisado por (puestos)	COORDINADOR DE RECAUDACIÓN, ESPECIALISTA DE RECAUDO 3 SUPERVISOR DE CAJA			Mecánicos	B		
Núm. Cargos por quienes supervisado:	3			Biológicos	B		
<b>5. CONDICIONES DE TRABAJO (porcentaje)</b>							
Ubicación del puesto de Trabajo	INTERIOR		40%	EXTERIOR	60%		
<b>6. DEMANDAS FÍSICAS</b>				<b>DEMANDAS MENTALES: (Niveles: Alto - Medio - Bajo)</b>			
POSICIÓN	Porcentaje (100%)		CONCENTRACIÓN		BAJO		
De pie	20%		ATENCIÓN		MEDIO		
Caminando	60%		ANÁLISIS		BAJO		
Sentado	10%		CÁLCULO		MEDIO		
Escalar	0%		SÍNTESIS		BAJO		
Arrodillarse	5%		RETENCIÓN		MEDIO		
Agacharse	5%		EMPATÍA		BAJO		
Cuchillas	0%		COMUNICACIÓN		MEDIO		
<b>7. MEDIOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL</b>							
Ropa de Protección	SI	Protectores auditivos	SI	Mascarillas	SI	Guantes	
Gafas de seguridad	SI	Calzado especial	SI	Chalecos Reflectivos	SI		
<b>8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD</b>							
<b>8.1 Equipos, maquinarias y herramientas</b>			<b>8.2 Valores</b>				
Computador/Impresora	NO		Valores por un promedio de 30 RMU (\$ 9 000 USD)				
Muebles de Oficina:	NO		<b>8.3 Administrativas</b>				

Teléfono/ motorola:	SI	Los valores recaudados de las maquinas recaudadoras y entregados al Sup. Caja
Códigos, Leyes y Registros Oficiales	NO	<b>8.4 Datos Confidenciales</b>
Otros:		Horarios y Montos de Recaudación.

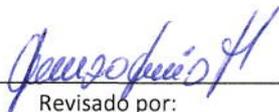
**9. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PUESTO**

<b>Estudio:</b>	Estudios Superiores en Carreras Administrativas, Técnicas o Financieras.
<b>Experiencia:</b>	2 años en Manejo de Valores, Detección de Divisas Falsas y Cuadre de Caja.
<b>Formación:</b>	Contabilidad, Reportes Financieros, Control de Personal.
<b>Competencias:</b>	Análisis Numérico, Organización y Planificación, Iniciativa, Sentido de Pertenencia, Integridad.

**10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

		Frecuencia de la actividad
a.	Recaudar, cambiar y trasladar las cajas de las máquinas recaudadoras de acuerdo a los horarios establecidos, a la Estación asignada, cumpliendo el proceso establecido.	DIARIA
b.	Entregar cajas recaudadas en la oficina de recaudación y cuadrar con reporte de máquina, bajo la supervisión del inmediato superior.	DIARIA
c.	Contar y clasificar las monedas y especies valoradas, de las máquinas recaudadoras asignadas, controlando el cuadro con los reportes de la máquina, bajo la supervisión del inmediato superior.	DIARIA
d.	Verificar el buen funcionamiento de la máquina recaudadora al finalizar la recaudación de la misma, dejandola operativa	DIARIA
e.	Registrar y legalizar la recaudación en los formularios correspondientes, entregar al inmediato superior el reporte de valores.	DIARIA
f.	Informar las novedades presentadas en las máquinas recaudadoras, al Supervisor de Caja, para que se solucione los inconvenientes en los instrumentos de recaudo.	DIARIA
g.	Realizar las demás actividades dispuestas por el Inmediato Superior de acuerdo a la naturaleza de su cargo.	SFD

**11. REVISIÓN Y APROBACIÓN**

 Realizado por: <b>TALENTO HUMANO</b>	 Revisado por: <b>DR. EDMUNDO SEGOVIA</b> COORDINADOR 2 DE TH (E)	 Aprobado Por: <b>ING. CARLOS POVEDA</b> GERENTE GENERAL
--	---	--



FORMULARIO -

Trole

Sur Occidental

Sur Oriental

Ecovía

EPO

CÓDIGO

03.03.05.06

GERENCIA:

TECNICA

COORDINACIÓN:

GESTION DE SIR-SIU

CARGO:

VOLANTE DE RECAUDACION

SUCURSAL:

EPQ

0

Trolebus

21

Ecovia

5

Corredor Sur Oriental

1

Corredor Sur Occidental

0

Número de Personal en el Cargo:

27

Número de Puesto para el Cargo:

27

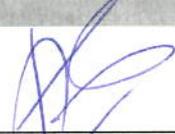
Número de Vacantes en el Cargo:

0

# EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS						
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>			<b>2. MISIÓN</b>			
Código:	03.03.05.06		Ejecutar labores de apoyo en el área de Recaudación, para realizar la recepción, entrega y cuadre de valores y especies valoradas; reemplazar de acuerdo al cronograma de trabajo en los tiempos de descanso a los recaudadores en paradas y estaciones			
Denominación:	VOLANTE DE RECAUDACIÓN					
Fecha actualización:	14/10/2012	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center;">Num. Trab. En el puesto</th> <th style="text-align: center;">Horario</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">36</td> <td style="text-align: center;">8 horas efectivas de trabajo</td> </tr> </table>				Num. Trab. En el puesto
Num. Trab. En el puesto	Horario					
36	8 horas efectivas de trabajo					
<b>3. NIVELES DE SUPERVISIÓN</b>			<b>4. FACTORES DE RIESGO</b>			
Supervisa a (puestos):	NO		Físicos	M	Ergonómicos	M
Núm. Colaboradores que supervisa:	0		Químicos	B	Psicosociales	M
Supervisado por (puestos)	COORDINADOR DE RECAUDACION, ESPECIALISTA DE RECAUDO 3, SUPERVISOR DE CAJA		Mecánicos	B		
Núm. Cargos por quien es supervisado:	3		Biológicos	B		
<b>5. CONDICIONES DE TRABAJO (porcentaje)</b>						
Ubicación del puesto de Trabajo	INTERIOR	10%	EXTERIOR	90%		
<b>6. DEMANDAS FISICAS</b>			<b>DEMANDAS MENTALES: (Niveles: Alto - Medio - Bajo)</b>			
POSICIÓN	Porcentaje (100%)	CONCENTRACIÓN	MEDIO			
De pie	60%	ATENCIÓN	ALTO			
Caminando	10%	ANÁLISIS	BAJO			
Sentado	20%	CÁLCULO	MEDIO			
Escalar	0%	SÍNTESIS	BAJO			
Arrodillarse	5%	RETENCIÓN	BAJO			
Agacharse	5%	EMPATÍA	MEDIO			
Cuclillas	0%	COMUNICACIÓN	MEDIO			
<b>7. MEDIOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL</b>						
Ropa de Protección	SI	Protectores auditivos	NO	Mascarillas	NO	
Gafas de seguridad	NO	Calzado especial	NO	Chaleco Reflectivo	SI	
<b>8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD</b>						
<b>8.1 Equipos, maquinarias y herramientas</b>		<b>8.2 Valores</b>				
Computador/Impresora	NO	Valores en efectivo y especies en cantidades variables con un promedio de 17,12 RMU (\$ 220,00 a \$ 5000,00 diarios)				
Muebles de Oficina:	NO	<b>8.3 Administrativas</b>				

Teléfono/ motorola:	SI	Responsable de los valores recaudados en la entrega-recepcion a Recaudadores
Códigos, Leyes y Registros Oficiales	NO	<b>8.4 Datos Confidenciales</b>
Maquina recontadora de Monedas	NO	Sobre los valores recaudados.
<b>9. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PUESTO</b>		
<b>Estudio:</b>	Bachiller en Cualquier Especialidad, Preferencia Cursando Estudios Superiores en Carreras Administrativas, Financieras o Afines.	
<b>Experiencia:</b>	2 años Como Cajero (a) y Atención al Cliente, Recaudación de Valores.	
<b>Formación:</b>	Relaciones Humanas, Contabilidad Básica, Atención al Cliente.	
<b>Competencias:</b>	Desarrollo de interrelaciones, Preocupación por la Imagen Personal, Orientación al Cliente, Análisi Numérico, Tolerancia, Sentido de Pertenencia, Integridad.	
<b>10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		<b>Frecuencia de la actividad.</b>
a.	Apoyar en el sistema de recuado en paradas y terminales, relevando a los colaboradores de turno en los recesos, cambios de turno, faltas o atrasos, para cubrir con los horarios de atención establecidos y cumplir con la normal operación del sistema.	DIARIA
b.	Entregar valores o especies valoradas a los Recaudadores para iniciar el turno de trabajo, controlando la entrega recepción en el formulario correspondiente.	DIARIA
c.	Liquidar o cuadrar, comparando que los valores entregados sean iguales a los valores anotados en la planilla, colocar las firmas de constancia, si los valores son correctos.	DIARIA
d.	Colaborar en la supervisión sobre el normal funcionamiento de la operación de recaudo, reportar al Inmediato Superior sobre las novedades presentadas en las Paradas.	DIARIA
e.	Apoyar en el cuadro de caja general	DIARIA
f.	Realizar las demás actividades dispuestas por el Inmediato Superior de acuerdo a la naturaleza de su cargo.	SFD
<b>11. REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>		
		
Realizado por: TALENTO HUMANO	Revisado por: DR. EDMUNDO SEGOVIA COORDINADOR 2 DE TH (E)	Aprobado Por: ING. CARLOS POVEDA GERENTE GENERAL



FORMULARIO -

Trole

Sur Occidental

Sur Oriental

Ecovía

EPO

Código 03.03.05.07

GERENCIA:  
COORDINACIÓN:  
CARGO:  
SUCURSAL:

TECNICA  
GESTION DE SIR SIU  
RECAUDADOR

EPQ  
Trolebus  
Ecovia  
Corredor Sur Oriental  
Corredor Sur Occidental

1  
250  
88  
85  
98

Número de Personal en el Cargo:  
Número de Puesto para el Cargo:  
Número de Vacantes en el Cargo:

522  
533  
11

# EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO



## DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			2. MISIÓN			
Partida Presupuestaria	510105		Coordinar las acciones pertinentes para conocer la satisfacción del usuario sobre el servicio de transporte que brinda la Empresa al a ciudadanía y mejorar la calidad del mismo.			
Denominación	ESPECIALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE 3					
Fecha de actualización	Num. Trab. En el puesto	Horario				
13/11/2014	1	administrativo de 08h00 a 16h45				
3. NIVELES DE SUPERVISIÓN			4. FACTORES DE RIESGO			
Supervisa a (puestos):	SI		Físicos	B	Ergonómicos	B
Núm. Colaboradores que supervisa:	14		Químicos	M	Psicosociales	M
Supervisado por (puestos)	COORDINADOR DE SIR-SIU		Mecánicos	B		
Núm. Cargos por quien es supervisado:	1		Biológicos	B		
5. CONDICIONES DE TRABAJO (porcentaje)						
Ubicación del puesto de Trabajo	INTERIOR	70%	EXTERIOR	30%		
6. DEMANDAS FÍSICAS			DEMANDAS MENTALES: (Niveles: Alto - Medio - Bajo)			
	POSICIÓN	Porcentaje (100%)	CONCENTRACIÓN	MEDIO		
	De pie	15%	ATENCIÓN	MEDIO		
	Caminando	15%	ANÁLISIS	MEDIO		
	Sentado	70%	CÁLCULO	BAJO		
	Escalar	0%	SÍNTESIS	BAJO		
	Arrodillarse	0%	RETENCIÓN	MEDIO		
	Agacharse	0%	EMPATÍA	ALTO		
	Cuchillas	0%	COMUNICACIÓN	ALTO		
7. MEDIOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL						
Ropa de Protección	NO	Protectores auditivos	NO	Mascarillas	NO	
Gafas de seguridad	NO	Calzado especial	NO	Casco	NO	
8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD						
8.1 Equipos, maquinarias y herramientas			8.2 Valores			
Computador/Impresora	SI	Tiene custodia sobre objetos o valores encontrados en el trole				

Muebles Y Materiales de Oficina:	SI	8.3 Administrativas
Teléfono/ Motorola:	SI	Sobre el reporte fidedigno y oportuno de novedades de los usuarios o personal de la institución.
Códigos, Leyes, Registros Oficiales:	NO	8.4 Datos Confidenciales
Megáfono:	SI	Sobre datos de la calidad del servicio de transporte para la toma de decisiones.

### 9. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PUESTO

<b>Estudio:</b>	Título de Tercer Nivel en áreas Administrativas, Marketing, Comercial o Afines.
<b>Experiencia:</b>	3 a 4 años en manejo de personal, o actividades afines a la atención al cliente.
<b>Formación:</b>	Capacitación referente a Administración de Personal, atención al cliente o afines al área.
<b>Competencias:</b>	Orientación al cliente, Desarrollo de interrelaciones, Preocupación por la Imagen Personal, Comunicación efectiva, Conocimiento Organizacional, Sentido de Pertenencia, Integridad.

### 10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

		Frecuencia de la actividad
a.	Supervisar al personal de Servicio al Cliente en los turnos de trabajo y verificar el cumplimiento de sus obligaciones en cuanto a asistencias, permisos, normas disciplinarias, etc y notificar las novedades a su inmediato superior, con los sustentos pertinentes.	DIARIA
b.	Establecer políticas claramente definidas para el grupo de Servicio al Cliente y contar con instructivos específicos sobre estos temas.	DIARIA
c.	Determinar orden y organización en el área de Servicio al Cliente, elaborando y fiscalizando el cumplimiento de horarios, y actividades informativas los 365 días del año.	DIARIA
d.	Organizar y conducir la recepción y atención al público, absolviendo sus consultas y realizando las gestiones pertinentes para solucionar inmediatamente las inquietudes y/o problemas que se presenten.	DIARIA
e.	Organizar y coordinar con su personal el registro de las opiniones de los usuarios sean estas quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones y enviarlas a las áreas involucradas.	DIARIA
f.	Presentar a la Coordinación de Recaudo informes mensuales de todas las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas en el área de Servicio al Cliente.	DIARIA
g.	Diseñar encuestas y coordinar su aplicación periódica para conocer el grado de satisfacción de los usuarios manejando indicadores de gestión referentes a la calidad de servicio y proponer mejoras al Sistema.	DIARIA
k.	Puede fiscalizar contratos que por necesidad de la Empresa Pública disponga la autoridad respectiva.	SFD
l.	Realizar las demás actividades dispuestas por el inmediato Superior de acuerdo a la naturaleza de su cargo.	SFD

### 11. REVISIÓN Y APROBACIÓN

 Realizado por: <b>DR. EDMUNDO SEGOVIA</b> COORDINADOR DE TH 2 (E) OLC/TH	 Revisado por: <b>ECON. NABELY ZAMBRANO</b> GERENTE ADM - FINANCIERA	 Aprobado Por: <b>ING. RUBÉN LOZANO</b> GERENTE GENERAL
--	--	---



Trole

Sur Occidental

Sur Oriental

Ecovía

EPO

CÓDIGO

03.03.05.08

FORMULARIO -

GERENCIA:

COORDINACIÓN:

CARGO:

SUCURSAL:

TECNICA

GESTION DE SIR - SIU

ESPECIALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE 1

EPQ

Trolebus

Ecovia

Corredor Sur Oriental

Corredor Sur Occidental

1

0

0

0

0

Número de Personal en el Cargo:

Número de Puesto para el Cargo:

Número de Vacantes en el Cargo:

1

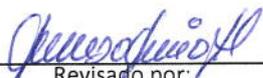
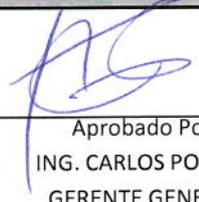
1

0

# EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS							
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>				<b>2. MISIÓN</b>			
Código:	03.03.05.08			Atender, solucionar e informar sobre las inquietudes o inconvenientes de los usuarios solventando, informando y solucionando los problemas que podrían tener en la utilización del sistema.			
Denominación	ESPECIALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE 1						
Fecha de actualización	Num. Trab. En el puesto	Horario					
14/10/2012	1	Rotativo de 8 horas efectivas de trabajo					
<b>3. NIVELES DE SUPERVISIÓN</b>				<b>4. FACTORES DE RIESGO</b>			
Supervisa a (puestos):	NO			Físicos	B	Ergonómicos	B
Núm. Colaboradores que supervisa:	0			Químicos	M	Psicosociales	M
Supervisado por (puestos)	COORDINACION DE RECAUDACION 2			Mecánicos	B		
Núm. Cargos por quien es supervisado:	2			Biológicos	B		
<b>5. CONDICIONES DE TRABAJO (porcentaje)</b>							
Ubicación del puesto de Trabajo	INTERIOR		50%	EXTERIOR	50%		
<b>6. DEMANDAS FISICAS</b>				<b>DEMANDAS MENTALES: (Niveles: Alto - Medio - Bajo)</b>			
	POSICIÓN	Porcentaje (100%)		CONCENTRACIÓN		MEDIO	
	De pie.	25%		ATENCIÓN		MEDIO	
	Caminando	40%		ANÁLISIS		MEDIO	
	Sentado	35%		CÁLCULO		BAJO	
	Escolar	0%		SÍNTESIS		BAJO	
	Arrodillarse	0%		RETENCIÓN		MEDIO	
	Agacharse	0%		EMPATÍA		ALTO	
	Cuchillas	0%		COMUNICACIÓN		ALTO	
<b>7. MEDIOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL</b>							
Ropa de Protección	NO	Protectores auditivos	NO	Mascarillas	SI		
Gafas de seguridad	NO	Calzado especial	NO	Casco	NO		
<b>8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD</b>							
<b>8.1 Equipos, maquinarias y herramientas</b>			<b>8.2 Valores</b>				
Computador/Impresora	SI	Tiene custodia sobre objetos o valores encontrados en el trole					
Muebles Y Materiales de Oficina:	SI	<b>8.3 Administrativas</b>					

Teléfono/ Motorola:	SI	Sobre el reporte fidedigno y oportuno de novedades de los usuarios o personal de la institución.
Códigos, Leyes, Registros Oficiales:	NO	<b>8.4 Datos Confidenciales</b>
Megáfono:	SI	No custodia datos confidenciales.
<b>9. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PUESTO</b>		
<b>Estudio:</b>	Titulo en Comunicación Social o afines	
<b>Experiencia:</b>	2 a 3 años de experiencia	
<b>Formación:</b>	Cursos de Atención al Cliente, Inglés y/o Quechua.	
<b>Competencias:</b>	Orientación al cliente, Desarrollo de interrelaciones, Preocupación por la imagen Personal, Comunicación efectiva, Conocimiento Organizacional, Sentido de Pertenencia, Integridad.	
<b>10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		<b>Frecuencia de la actividad.</b>
a.	Establecer planes de trabajo para el equipo de servicio al cliente para mejorar el servicio, monitorear la asistencia a los problemas del cliente	DIARIA
b.	Capacitar al personal de servicio al cliente en relaciones humanas y comunicación	DIARIA
c.	Supervisar el cumplimiento de las políticas establecidas para servicio al cliente y atención a requerimiento de usuarios, elaborar estadísticas de satisfacción, encuestas de satisfacción	DIARIA
d.	Elaborar los informes requeridos para el inmediato superior	DIARIA
e.	Organizar con su equipo de trabajo formas de embarque de los usuarios para prevenir accidentes	DIARIA
f.	Mantener actualizado e informado al personal como a los usuarios sobre novedades en los Corredores y situaciones importantes en la ciudad	SFD
g.	Coordinar entrevistas con medios de comunicación acerca de información pertinente para el usuario sobre temas de objetos perdidos, seguridad, campañas de sensibilización y culturalización.	SFD
h.	Puede fiscalizar contratos que por necesidad de la Empresa Pública disponga la autoridad respectiva.	SFD
i.	Realizar las demás actividades dispuestas por el Inmediato Superior de acuerdo a la naturaleza de su cargo.	SFD
<b>11. REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>		
		
Realizado por: TALENTO HUMANO	Revisado por: DR. EDMUNDO SEGOVIA COORDINADOR 2 DE TH (E)	Aprobado Por: ING. CARLOS POVEDA GERENTE GENERAL



FORMULARIO -

Trole  Sur Occidental  Sur Oriental  Ecovía  EPQ  CÓDIGO 03.03.05.09

GERENCIA:	GERENCIA GENERAL	
COORDINACIÓN:	GESTION DE SIR SIU	
CARGO:	ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE 2	
SUCURSAL:		
	EPQ	0
	Trolebus	9
	Ecovia	1
	Corredor Sur Oriental	2
	Corredor Sur Occidental	0
	Número de Personal en el Cargo:	12
	Número de Puesto para el Cargo:	14
	Número de Vacantes en el Cargo:	2

1

2

# EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS							
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>				<b>2. MISIÓN</b>			
Código:	03.03.05.09.			Atender, solucionar e informar sobre las inquietudes o inconvenientes de los usuarios solventando, informando y solucionando los problemas que podrían tener en la utilización del sistema.			
Denominación:	ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE 2						
Fecha de actualización	Num. Trab. En el puesto	Horario					
14/10/2012	14	Rotativo de 8 horas efectivas de trabajo					
<b>3. NIVELES DE SUPERVISIÓN</b>				<b>4. FACTORES DE RIESGO</b>			
Supervisa a (puestos):	NO			Físicos	B	Ergonómicos	B
Núm. Colaboradores que supervisa:	0			Químicos	M	Psicosociales	M
Supervisado por (puestos)	DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ANALISTA DE MARKETING 3			Mecánicos	B		
Núm. Cargos por quienes supervisado:	2			Biológicos	B		
<b>5. CONDICIONES DE TRABAJO (porcentaje)</b>							
Ubicación del puesto de Trabajo		INTERIOR	50%	EXTERIOR	50%		
<b>6. DEMANDAS FISICAS</b>				<b>DEMANDAS MENTALES: (Niveles: Alto - Medio - Bajo)</b>			
	POSICIÓN	Porcentaje (100%)	CONCENTRACIÓN		MEDIO		
	De pie	25%	ATENCIÓN		MEDIO		
	Caminando	40%	ANÁLISIS		MEDIO		
	Sentado	35%	CÁLCULO		BAJO		
	Escalar	0%	SÍNTESIS		BAJO		
	Arrodillarse	0%	RETENCIÓN		MEDIO		
	Agacharse	0%	EMPATÍA		ALTO		
	Cuclillas	0%	COMUNICACIÓN		ALTO		
<b>7. MEDIOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL</b>							
Ropa de Protección	NO	Protectores auditivos	NO	Mascarillas	NO		
Gafas de seguridad	NO	Calzado especial	NO	Casco	NO		
<b>8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD</b>							
<b>8.1. Equipos, maquinarias y herramientas</b>				<b>8.2. Valores</b>			
Computador/Impresora	SI	Tiene custodia sobre objetos o valores encontrados en el troleo					

Muebles Y Materiales de Oficina:	SI	<b>8.3 Administrativas</b>
Teléfono/ Motorola:	SI	Sobre el reporte fidedigno y oportuno de novedades de los usuarios o personal de la institución.
Códigos, Leyes, Registros Oficiales:	NO	<b>8.4 Datos Confidenciales</b>
Megáfono:	SI	No custodia datos confidenciales.

### 9. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PUESTO

<b>Estudio:</b>	Bachiller en Cualquier Especialidad.
<b>Experiencia:</b>	2 años en Actividades de Atención al Cliente.
<b>Formación:</b>	Cursos de Atención al Cliente, Inglés y/o Quechua.
<b>Competencias:</b>	Orientación al cliente, Desarrollo de interrelaciones, Preocupación por la imagen Personal, Comunicación efectiva, Conocimiento Organizacional, Sentido de Pertenencia, Integridad.

### 10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

		Frecuencia de la actividad.
a.	Atender los problemas o inconvenientes del usuario, coordinando con las áreas pertinentes a fin de prestar la asistencia necesaria y solucionar las novedades que se presentan con los usuarios internos y externos	DIARIA
b.	Apoyar en la organización de los usuarios en las horas de mayor afluencia, permitiendo acceso prioritario a los asientos, a personas con discapacidad o de la tercera edad.	DIARIA
c.	Difundir la información que se genera en la Empresa, mediante los altoparlantes y carteleras, sobre novedades y recomendaciones de uso del sistema, de acuerdo a las órdenes impartidas por su Jefe Inmediato	DIARIA
d.	Receptar y registrar en la base de datos las sugerencias, quejas y felicitaciones de parte de los usuarios, comunicar al área pertinente para tomar acciones correctivas que permitan el cumplimiento de normas de calidad para mejorar el servicio	DIARIA/ MENSUAL
e.	Diseñar y aplicar periódicamente encuestas para conocer el grado de satisfacción de los usuarios manejando indicadores de gestión referentes a la calidad de servicio y proponer mejoras al Sistema.	SEMESTRAL
f.	Ejecutar las acciones necesarias para realizar el trámite de devolución de objetos perdidos en el sistema operativo, caso contrario, proceder a donar o incinerar el artículo según lo dictaminen las áreas de Seguridad, servicio al cliente y Asesoría jurídica.	SFD
g.	Coordinar entrevistas con medios de comunicación acerca de información pertinente para el usuario sobre temas de objetos perdidos, seguridad, campañas de sensibilización y culturalización.	SFD
h.	Puede fiscalizar contratos que por necesidad de la Empresa Pública disponga la autoridad respectiva.	SFD
i.	Realizar las demás actividades dispuestas por el Inmediato Superior de acuerdo a la naturaleza de su cargo.	SFD

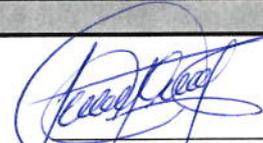
### 11. REVISIÓN Y APROBACIÓN



Realizado por:  
TALENTO HUMANO



Revisado por:  
DR. EDMUNDO SEGOVIA  
COORDINADOR 2 DE TH (E)



Aprobado Por:  
ING. CARLOS POVEDA  
GERENTE GENERAL

# EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS						
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>			<b>2. MISIÓN</b>			
Código:	03.03.05.09		Atender, solucionar e informar sobre las inquietudes o inconvenientes de los usuarios solventando, informando y solucionando los problemas que podrían tener en la utilización del sistema.			
Denominación	ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE 2					
Fecha de actualización	Num. Trab. En el puesto	Horario				
14/10/2012	14	Rotativo de 8 horas efectivas de trabajo				
<b>3. NIVELES DE SUPERVISIÓN</b>			<b>4. FACTORES DE RIESGO</b>			
Supervisa a (puestos):	NO		Físicos	B	Ergonómicos	B
Núm. Colaboradores que supervisa:	0		Químicos	M	Psicosociales	M
Supervisado por (puestos)	COORDINADOR DE RECAUDACIÓN ESPECIALISTAS DE RECAUDÓ 3		Mecánicos	B		
Núm. Cargos por quien es supervisado:	2		Biológicos	B		
<b>5. CONDICIONES DE TRABAJO (porcentaje)</b>						
Ubicación del puesto de Trabajo	INTERIOR	50%	EXTERIOR	50%		
<b>6. DEMANDAS FÍSICAS</b>			<b>DEMANDAS MENTALES: (Niveles: Alto - Medio - Bajo)</b>			
POSICIÓN	Porcentaje (100%)	CONCENTRACIÓN	MEDIO			
De pie	25%	ATENCIÓN	MEDIO			
Caminando	40%	ANÁLISIS	MEDIO			
Sentado	35%	CÁLCULO	BAJO			
Escalar	0%	SÍNTESIS	BAJO			
Arrodillarse	0%	RETENCIÓN	MEDIO			
Agacharse	0%	EMPATÍA	ALTO			
Cuchillas	0%	COMUNICACIÓN	ALTO			
<b>7. MEDIOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL</b>						
Ropa de Protección	NO	Protectores auditivos	NO	Mascarillas	NO	
Gafas de seguridad	NO	Calzado especial	NO	Casco	NO	
<b>8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD</b>						
<b>8.1 Equipos, maquinarias y herramientas</b>		<b>8.2 Valores</b>				
Computador/Impresora	SI	Tiene custodia sobre objetos o valores encontrados en el trole:				
Muebles Y Materiales de Oficina:	SI	<b>8.3 Administrativas</b>				

Teléfono/ Motorola:	SI	Sobre el reporte fidedigno y oportuno de novedades de los usuarios o personal de la institución.
Códigos, Leyes, Registros Oficiales:	NO	<b>8.4 Datos Confidenciales</b>
Megáfono:	SI	No custodia datos confidenciales.

**9. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PUESTO**

<b>Estudio:</b>	Mínimo 2 años de Estudios en Marketing, Comunicación Social, o Afines
<b>Experiencia:</b>	2 años en Actividades de Atención al Cliente.
<b>Formación:</b>	Cursos de Atención al Cliente, Inglés y/o Quechua.
<b>Competencias:</b>	Orientación al cliente, Desarrollo de interrelaciones, Preocupación por la imagen Personal, Comunicación efectiva, Conocimiento Organizacional, Sentido de Pertenencia, Integridad.

**10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

		Frecuencia de la actividad.
a.	Atender los problemas o inconvenientes del usuario, coordinando con las áreas pertinentes a fin de prestar la asistencia necesaria y solucionar las novedades que se presentan con los usuarios internos y externos	DIARIA
b.	Apoyar en la organización de los usuarios en las horas de mayor afluencia, permitiendo acceso prioritario a los asientos, a personas con discapacidad o de la tercera edad.	DIARIA
c.	Difundir la información que se genera en la Empresa, mediante los altoparlantes y carteleras, sobre novedades y recomendaciones de uso del sistema, de acuerdo a las órdenes impartidas por su Jefe Inmediato	DIARIA
d.	Receptar y registrar en la base de datos las sugerencias, quejas y felicitaciones de parte de los usuarios, comunicar al área pertinente para tomar acciones correctivas que permitan el cumplimiento de normas de calidad para mejorar el servicio	DIARIA/ MENSUAL
e.	Diseñar y aplicar periódicamente encuestas para conocer el grado de satisfacción de los usuarios manejando indicadores de gestión referentes a la calidad de servicio y proponer mejoras al Sistema.	SEMESTRAL
f.	Ejecutar las acciones necesarias para realizar el trámite de devolución de objetos perdidos en el sistema operativo, caso contrario, proceder a donar o incinerar el artículo según lo dictaminen las áreas de Seguridad, servicio al cliente y Asesoría jurídica.	SFD
g.	Coordinar entrevistas con medios de comunicación acerca de información pertinente para el usuario sobre temas de objetos perdidos, seguridad, campañas de sensibilización y culturalización.	SFD
h.	Puede fiscalizar contratos que por necesidad de la Empresa Pública disponga la autoridad respectiva.	SFD
i.	Realizar las demás actividades dispuestas por el Inmediato Superior de acuerdo a la naturaleza de su cargo.	SFD

**11. REVISIÓN Y APROBACIÓN**

 Realizado por: <b>TALENTO HUMANO</b>	 Revisado por: <b>DR. EDMUNDO SEGOVIA</b> COORDINADOR 2 DE TH ( E )	 Aprobado Por: <b>ING. CARLOS POVEDA</b> GERENTE GENERAL
--	---	--