



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## Jefe Técnico Sistemas de Agua Agua Potable

Página	1/8
Código	43192

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	JULIO 2023

### 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Mantenimiento de Acueducto.
2. Tratamiento de Agua Potable.
3. Electromecánica y Bombeo de Aguas.

### 2. Naturaleza de la Clase

Coordinar, supervisar y ejecutar actividades técnicas especializadas de los procesos productivos de agua potable, relacionadas con el mantenimiento del acueducto, la operación y tratamiento de agua potable, así como los sistemas electromecánicos y bombeo de aguas.

### 3. Principales Ocupaciones

1. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades especializadas mediante la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de mantenimiento del acueducto, para la adecuada operación y funcionamiento de la producción, potabilización y distribución del agua relacionados con la operación y el mantenimiento de estos sistemas.
2. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades especializadas mediante la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la operación y el mantenimiento de la planta potabilizadora y sus componentes.
3. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades especializadas mediante la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la operación y el mantenimiento de los sistemas electromecánicos y de bombeo utilizados en el proceso de producción y distribución a nivel preventivo, predictivo y correctivo.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## Jefe Técnico Sistemas de Agua Agua Potable

Página	2/8
Código	43192

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	JULIO 2023

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades propias de acuerdo con metas y objetivos planteados, donde existen precedentes, pero que requieren para su desarrollo conocimiento profesional en alguna de las áreas de la gestión institucional.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la gestión institucional, generando reproceso y pérdidas económicas significativas que redundarán en perjuicio al cliente y/o sociedad civil.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$100.000,00 hasta US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto a las Instalaciones físicas del AyA, los equipos, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, analiza y revisa los informes, generando información de trascendencia institucional.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, permanentemente debe laborar bajo condiciones ambientales extremas, insalubres y de alto riesgo, que implican estar en contacto con aguas residuales, humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (anormalmente baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## Jefe Técnico Sistemas de Agua Agua Potable

Página	3/8
Código	43192

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	JULIO 2023

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para atender o resolver situaciones relacionadas con la prestación de servicios, y el funcionamiento de los procesos productivos o para emitir criterios técnicos especializados que permitan atender, asesorar o resolver oportunamente los requerimientos planteados.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por equipos de trabajo que realizan actividades vitales de nivel técnico especializado, pero también puede ser responsable del personal que realiza actividades de nivel técnico especializado y/o de nivel técnico.

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o Instalaciones a su cargo.

## 5. Requisitos:

1. Bachiller en Educación Media, 300 horas de formación técnica en labores afines al cargo, 3 años de experiencia en labores relacionadas con el cargo, 1 año de supervisión de personal o,
2. Enseñanza General Básica (3° año de Secundaria), 400 horas de formación técnica en labores afines al cargo, 4 años de experiencia en labores relacionadas al cargo, 1 año de supervisión de personal.

### 5.4. Requisito Legal

Poseer Licencia para conducir vehículo, según corresponda.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

# **Técnico Especialista Sistemas de Agua Agua Potable**

<b>Página</b>	1/8
<b>Código</b>	43292

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	JULIO 2023

## **1. Áreas de la Gestión Institucional**

1. Tratamiento de Agua Potable.
2. Electromecánica y Bombeo de Aguas.
3. Mantenimiento del Acueducto

## **2. Naturaleza de la Clase**

Ejecutar y controlar actividades técnicas de los procesos productivos de agua potable, relacionadas con la operación y tratamiento de agua potable y los sistemas electromecánicos y bombeo.

## **3. Principales Ocupaciones**

1. Ejecutar actividades técnicas en donde debe implementar políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la operación y el mantenimiento de la planta potabilizadora y sus componentes.
2. Ejecutar actividades técnicas en donde debe implementar políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la operación y el mantenimiento de los sistemas electromecánicos y de bombeo utilizados en el proceso de producción y distribución a nivel preventivo, predictivo y correctivo.
3. Ejecutar y controlar actividades técnicas en donde debe implementar políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la operación y el mantenimiento de los sistemas de mantenimiento del acueducto utilizados en el proceso de producción y distribución a nivel preventivo, predictivo y correctivo



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## **Técnico Especialista Sistemas de Agua Agua Potable**

<b>Página</b>	2/8
<b>Código</b>	43292

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	JULIO 2023

#### **4. Factores de Clasificación**

##### **4.1. Dificultad**

Ejecuta actividades únicas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico especializado, amplia experiencia, y competencias que lo faculten para la ejecución de sus actividades.

##### **4.2. Consecuencia del Error**

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de fiscalización de los procesos de producción, que incide negativamente en la prestación de los servicios, afectando la Salud Pública, el Medio Ambiente, las actividades mercantiles y fabriles, turismo, pérdidas económicas, entre otros.

##### **4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información**

Es responsable por más de US\$20.000,00 hasta US\$100.000,00 (valor mensual promedio) con respecto a los equipos, las herramientas y los materiales que se utilizan en la ejecución de las tareas de carácter técnico o profesional y/o por la administración, compila los reportes, analiza y genera informes.

##### **4.4. Condiciones de Trabajo**

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, permanentemente debe laborar bajo condiciones ambientales extremas, insalubres y de alto riesgo, que implican estar en contacto con aguas residuales, humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (anormalmente baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## **Técnico Especialista Sistemas de Agua Agua Potable**

<b>Página</b>	3/8
<b>Código</b>	43292

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	JULIO 2023

operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

### **4.5. Relaciones de Trabajo**

Se relaciona con equipos de trabajo y clientes externos o funcionarios de entidades u organismos para solicitar y/o brindar información indispensable para realizar actividades de la Institución, tales como: el mantenimiento de los acueductos, tratamiento de aguas, electromecánica y bombeo de los sistemas de producción y distribución, así como el mantenimiento del alcantarillado en los sistemas de recolección, desobstrucción y tratamiento de las aguas.

### **4.6. Supervisión Ejercida**

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades vitales primordialmente de nivel técnico, pero también puede ser responsable del personal que realiza actividades de nivel Operativo.

### **4.7. Supervisión Recibida**

Sus actividades se supervisan y evalúan por los resultados, calidad de los trabajos o procesos realizados y la continuidad de los servicios, además con la presentación de informes.

## **5. Requisitos:**

1. Bachiller en Educación Media, 250 horas de formación técnica en labores afines al cargo, 2 años de experiencia en labores relacionadas con el cargo, 1 año de supervisión de personal únicamente para la serie ocupacional de "Mantenimiento Acueducto" o,
2. Enseñanza General Básica (3° año de Secundaria), 350 horas de formación técnica en labores afines, 3 años de experiencia en labores relacionadas con el cargo, 1 año



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## **Técnico Especialista Sistemas de Agua Agua Potable**

<b>Página</b>	4/8
<b>Código</b>	43292

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	JULIO 2023

de supervisión de personal únicamente para las series ocupacionales de “Mantenimiento Acueducto”.

#### **5.4. Requisito Legal**

Poseer Licencia para conducir vehículo, según corresponda.



Página	5/8
Código	43390

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	JULIO 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Mantenimiento de Acueducto.
2. Tratamiento de Agua Potable.
3. Electromecánica y Bombeo de Aguas.

## 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar y realizar actividades de los procesos productivos de sistemas de agua, relacionadas con el mantenimiento del acueducto, la operación y tratamiento de agua potable y los sistemas electromecánicos y bombeo de aguas.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Ejecutar y realizar actividades relacionadas con la operación, mantenimiento a nivel preventivo, predictivo y correctivo de tuberías, redes de distribución de agua potable y aguas residuales.
2. Ejecutar y realizar actividades de apoyo en el proceso de potabilización del agua y sus componentes tales como control del caudal de ingreso y salida de agua a la planta y nivel del tanque, manipular y controlar válvulas, preparación de las granulometrías, de los medios filtrantes, lavado de los componentes de la planta, muestreo de agua, pruebas de cloración y cambio de cilindro gas entre otros.
3. Ejecutar y realizar actividades relacionadas con la operación de estaciones de bombeo utilizadas en el proceso de producción y distribución, tales como: equipos hidráulicos, neumáticos y eléctricos de los sistemas de bombeo, así como operar paneles y tableros de control, manipular, calibrar y ajustar válvulas automáticas entre otros.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades únicas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico especializado, amplia





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## **Técnico Sistemas de Agua Agua Potable**

<b>Página</b>	6/8
<b>Código</b>	43390

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2023-283</b>
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	JULIO 2023

experiencia, y competencias que lo faculten para la ejecución de sus actividades.

### **4.2. Consecuencia del Error**

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades técnicas especializadas de los procesos en el que participa, generando la afectación de los servicios prestados, repercutiendo en la Salud Pública y en el Medio Ambiente.

### **4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información**

Es responsable por más de US\$3.000,00 hasta US\$20.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas de carácter técnicas especializadas y/o por la administración, recopila datos y genera reportes.

### **4.4. Condiciones de Trabajo**

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, permanentemente debe laborar bajo condiciones ambientales extremas, insalubres y de alto riesgo, que implican estar en contacto con aguas residuales, humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (anormalmente baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

### **4.5. Relaciones de Trabajo**

Se relaciona con clientes internos, específicamente con compañeros de su mismo equipo de trabajo o superior inmediato.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## **Técnico Sistemas de Agua Agua Potable**

<b>Página</b>	7/8
<b>Código</b>	43390

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2023-283</b>
Fecha:	JULIO 2023

### **4.6. Supervisión Ejercida**

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

### **4.7. Supervisión Recibida**

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la observación directa del trabajo realizado.

## **5. Requisitos:**

1. Enseñanza General Básica (3° año de Secundaria), 150 horas de formación técnica en labores afines, 1 año de experiencia en labores relacionadas con el cargo, o
2. Segundo Ciclo de la Educación General Básica (Escuela), 200 horas de formación técnica en labores afines al cargo, 2 años de experiencia en labores relacionadas al cargo.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## **Jefe Técnico Sistemas de Aguas Aguas Residuales**

<b>Página</b>	1/8
<b>Código</b>	43196

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

### **1. Áreas de la Gestión Institucional**

1. Mantenimiento de Aguas Residuales.
2. Tratamiento de Agua Residuales.

### **2. Naturaleza de la Clase**

Coordinar, supervisar y ejecutar las actividades técnicas especializadas, de los procesos de aguas residuales, relacionadas con la operación y el mantenimiento de los sistemas y de la infraestructura para la recolección, tratamiento y disposición de las aguas residuales.

### **3. Principales Ocupaciones**

1. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades mediante la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de los sistemas relacionados con el proceso de recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales.
2. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades mediante la implementación y políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la operación y el tratamiento del proceso de recolección y disposición de aguas residuales.

### **4. Factores de Clasificación**

#### **4.1. Dificultad**

Ejecuta actividades propias de acuerdo con metas y objetivos planteados, donde existen precedentes, pero que requieren para su desarrollo conocimiento profesional en alguna de las áreas de la gestión institucional.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## **Jefe Técnico Sistemas de Aguas Aguas Residuales**

<b>Página</b>	2/8
<b>Código</b>	43196

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

### **4.2. Consecuencia del Error**

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la gestión institucional, generando reproceso y pérdidas económicas significativas que redundarán en perjuicio al cliente y/o sociedad civil.

### **4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información**

Es responsable por más de US\$100.000,00 hasta US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto a las Instalaciones físicas del AyA, los equipos, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, analiza y revisa los informes, generando información de trascendencia institucional.

### **4.4. Condiciones de Trabajo**

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, permanentemente debe laborar bajo condiciones ambientales extremas, insalubres y de alto riesgo, que implican estar en contacto con aguas residuales, humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (anormalmente baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

### **4.5. Relaciones de Trabajo**

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para atender o resolver situaciones relacionadas con la prestación de servicios, y el funcionamiento de los procesos productivos o para emitir



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## **Jefe Técnico Sistemas de Aguas Aguas Residuales**

<b>Página</b>	3/8
<b>Código</b>	43196

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

criterios técnicos especializados que permitan atender, asesorar o resolver oportunamente los requerimientos planteados.

### **4.6. Supervisión Ejercida**

Es responsable directo por equipos de trabajo que realizan actividades vitales de nivel técnico especializado, pero también puede ser responsable del personal que realiza actividades de nivel técnico especializado y/o de nivel técnico.

### **4.7. Supervisión Recibida**

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o Instalaciones a su cargo.

## **5. Requisitos:**

1. Bachiller en Educación Media, 300 horas de formación técnica en labores afines al cargo, 3 años de experiencia en labores relacionadas con el cargo, 1 año de supervisión de personal o,
2. Enseñanza General Básica (3° año de Secundaria), 400 horas de formación técnica en labores afines al cargo, 4 años de experiencia en labores relacionadas al cargo, 1 año de supervisión de personal.

### **5.4. Requisito Legal**

Poseer Licencia para conducir vehículo, según corresponda



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## **Técnico Especialista Sistemas de Agua Aguas Residuales**

<b>Página</b>	1/8
<b>Código</b>	43296

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

### **1. Áreas de la Gestión Institucional**

1. Mantenimiento de Aguas Residuales.
2. Tratamiento de Agua Residuales.

### **2. Naturaleza de la Clase**

Ejecutar y controlar actividades técnicas de los procesos de aguas residuales, relacionadas con la operación y el mantenimiento de los sistemas y de la infraestructura para la recolección, tratamiento y disposición de las aguas residuales.

### **3. Principales Ocupaciones**

1. Ejecutar y controlar actividades relacionados con la operación del camión hidrovaciador e hidrolimpiador así como el mantenimiento del mismo.
2. Ejecutar y realizar actividades relacionados con la operación y el tratamiento del proceso de recolección y disposición de aguas residuales con sus respectivos componentes.

### **4. Factores de Clasificación**

#### **4.1. Dificultad**

Ejecuta actividades únicas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico especializado, amplia experiencia, y competencias que lo faculten para la ejecución de sus actividades.

#### **4.2. Consecuencia del Error**

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de fiscalización de los procesos de producción, que incide negativamente en la



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## **Técnico Especialista Sistemas de Agua Aguas Residuales**

<b>Página</b>	2/8
<b>Código</b>	43296

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

prestación de los servicios, afectando la Salud Pública, el Medio Ambiente, las actividades mercantiles y fabriles, turismo, pérdidas económicas, entre otros.

### **4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información**

Es responsable por más de US\$20.000,00 hasta US\$100.000,00 (valor mensual promedio) con respecto a los equipos, las herramientas y los materiales que se utilizan en la ejecución de las tareas de carácter técnico o profesional y/o por la administración, compila los reportes, analiza y genera informes.

### **4.4. Condiciones de Trabajo**

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, permanentemente debe laborar bajo condiciones ambientales extremas, insalubres y de alto riesgo, que implican estar en contacto con aguas residuales, humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (anormalmente baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

### **4.5. Relaciones de Trabajo**

Se relaciona con equipos de trabajo y clientes externos o funcionarios de entidades u organismos para solicitar y/o brindar información indispensable para realizar actividades de la Institución, tales como: el mantenimiento de los acueductos, tratamiento de aguas, electromecánica y bombeo de los sistemas de producción y distribución, así como el mantenimiento del alcantarillado en los sistemas de recolección, desobstrucción y tratamiento de las aguas.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## **Técnico Especialista Sistemas de Agua Aguas Residuales**

<b>Página</b>	3/8
<b>Código</b>	43296

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

### **4.6. Supervisión Ejercida**

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades vitales primordialmente de nivel técnico, pero también puede ser responsable del personal que realiza actividades de nivel Operativo.

### **4.7. Supervisión Recibida**

Sus actividades se supervisan y evalúan por los resultados, calidad de los trabajos o procesos realizados y la continuidad de los servicios, además con la presentación de informes.

## **5. Requisitos:**

1. Bachiller en Educación Media, 250 horas de formación técnica en labores afines al cargo, 2 años de experiencia en labores relacionadas con el cargo, 1 año de supervisión de personal únicamente para la serie ocupacional de “Mantenimiento Alcantarillado” o,
2. Enseñanza General Básica (3° año de Secundaria), 350 horas de formación técnica en labores afines, 3 años de experiencia en labores relacionadas con el cargo, 1 año de supervisión de personal únicamente para la serie ocupacional de “Mantenimiento Alcantarillado”.

### **5.4. Requisito Legal**

Poseer Licencia para conducir vehículo, según corresponda.





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## **Técnico Sistemas de Agua Aguas Residuales**

<b>Página</b>	4/8
<b>Código</b>	43396

<b>Elaborado por:</b>	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	<b>Revisado por:</b>	Gestión Capital Humano	<b>Aprobado por:</b>	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2023-283</b>
<b>Fecha:</b>	Julio 2023	<b>Fecha:</b>	Julio 2023	<b>Fecha:</b>	Julio 2023

### **1. Áreas de la Gestión Institucional**

1. Mantenimiento de Aguas Residuales.
2. Tratamiento de Agua Residuales.

### **2. Naturaleza de la Clase**

Ejecutar actividades en los procesos de aguas residuales, relacionadas con la operación y el mantenimiento de los sistemas y de la infraestructura para la recolección, tratamiento y disposición de las aguas residuales.

### **3. Principales Ocupaciones**

1. Ejecutar y realizar actividades relacionadas con la operación y el tratamiento del proceso de recolección y disposición de aguas residuales con sus respectivos componentes.
2. Ejecutar y realizar actividades relacionadas con la desobstrucción de las acometidas, las redes de alcantarillo sanitario y los colectores de todo diámetro y material, limpieza, reparación, mantenimiento en las cajas y pozos de registros, material de desecho, instalar asientos y tapas para pozos.

### **4. Factores de Clasificación**

#### **4.1. Dificultad**

Ejecuta actividades únicas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico especializado, amplia experiencia, y competencias que lo faculten para la ejecución de sus actividades.

#### **4.2. Consecuencia del Error**

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades técnicas especializadas de los procesos en el que participa, generando



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## **Técnico Sistemas de Agua Aguas Residuales**

<b>Página</b>	5/8
<b>Código</b>	43396

<b>Elaborado por:</b>	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	<b>Revisado por:</b>	Gestión Capital Humano	<b>Aprobado por:</b>	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2023-283</b>
<b>Fecha:</b>	Julio 2023	<b>Fecha:</b>	Julio 2023	<b>Fecha:</b>	Julio 2023

la afectación de los servicios prestados, repercutiendo en la Salud Pública y en el Medio Ambiente.

### **4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información**

Es responsable por más de US\$3.000,00 hasta US\$20.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas de carácter técnicas especializadas y/o por la administración, recopila datos y genera reportes.

### **4.4. Condiciones de Trabajo**

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, permanentemente debe laborar bajo condiciones ambientales extremas, insalubres y de alto riesgo, que implican estar en contacto con aguas residuales, humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (anormalmente baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

### **4.5. Relaciones de Trabajo**

Se relaciona con clientes internos, específicamente con compañeros de su mismo equipo de trabajo o superior inmediato.

### **4.6. Supervisión Ejercida**

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

### **4.7. Supervisión Recibida**

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la observación directa del trabajo realizado.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Recursos Humanos  
**Manual Descriptivo de Clases Vitales**

## **Técnico Sistemas de Agua Aguas Residuales**

<b>Página</b>	6/8
<b>Código</b>	43396

<b>Elaborado por:</b>	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
<b>Fecha:</b>	Julio 2023

<b>Revisado por:</b>	Gestión Capital Humano
<b>Fecha:</b>	Julio 2023

<b>Aprobado por:</b>	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2023-283</b>
<b>Fecha:</b>	Julio 2023

### **5. Requisitos:**

1. Enseñanza General Básica (3° año de Secundaria), 150 horas de formación técnica en labores afines, 1 año de experiencia en labores relacionadas con el cargo o,
2. Segundo Ciclo de la Educación General Básica (Escuela), 200 horas de formación técnica en labores afines al cargo, 2 años de experiencia en labores relacionadas al cargo.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Director Experto Gestión de Apoyo

Página	1/5
Código	31100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Jurídica
2. Planificación
3. Cooperación y Asuntos Internacionales
4. Gestión del Capital Humano
5. Finanzas
6. Sistemas de Información
7. Proveeduría
8. Centro Servicios de Apoyo
9. Apoyo Administrativo

## 2. Naturaleza de la Clase de Puesto

Planificar, dirigir y controlar el funcionamiento de una Unidad Estratégica de Negocios o una Dirección, con el fin de garantizar las mejores prácticas en la prestación de los servicios públicos relacionados con el agua potable y las aguas residuales.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia jurídica institucional, así como la elaboración de estudios jurídicos y la emisión de propuestas, criterios y dictámenes jurídicos, procedimientos ordinarios y/o sumarios, convenios inter institucionales o con entes privados y/o públicos, entre otros; así como estudios en temas de bienes inmuebles, contratación administrativa, laboral, municipal, comercial, ambiental, sistemas comunales, gestión notarial institucional y cobros especiales. Además de la atención y resolución de procesos judiciales y/o administrativos y otras acciones de orden judicial en contra o a favor de la Institución.
2. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas,



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Director Experto Gestión de Apoyo

Página	2/5
Código	31100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

proyectos y acciones en materia de formulación, seguimiento y evaluación de la planificación estratégica institucional. Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y análisis permanente del entorno externo e interno (político, económico y social) de la Institución y la gestión del riesgo institucional para el desarrollo de acciones de prevención de riesgos y de mitigación de desastres y situaciones de emergencia.

- Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de Cooperación y Asuntos Internacionales. Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y la emisión de criterios técnicos en materia de cooperación externa y atención de asuntos internacionales para la gestión institucional de acuerdo con su viabilidad según las políticas y prioridades tanto del Instituto como del Gobierno
- Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de gestión y desarrollo del Capital Humano, alineados con la visión y objetivos estratégicos de la Institución, Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y la emisión de criterios técnicos en materia de gestión y desarrollo del Capital Humano. Además de la detección de requerimiento y creación de plazas, reclutamiento y selección de personal idóneo, inducción y socialización laboral, administración de los puestos y los salarios, el aprendizaje y el desarrollo del potencial humano institucional, la administración del desempeño y el desarrollo de las capacidades organizacionales requeridas por la Institución para su desarrollo.
- Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de finanzas para un gerenciamiento financiero efectivo y moderno. Así como administrar el desempeño financiero institucional y la evaluación del riesgo financiero, la definición tarifaria para los servicios institucionales, la administración presupuestaria, la administración de los recursos financieros, la contabilidad y la administración de los activos fijos, entre otros.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director Experto Gestión de Apoyo

Página	3/5
Código	31100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

6. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de tecnologías de la información y comunicación. Así como la administración integrada de la información del hardware y software, la seguridad informática, física y lógica, el aseguramiento de la calidad de las tecnologías de información y comunicaciones institucionales.
7. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de adquisición y contratación de bienes y servicios. Así como supervisar los procesos de Contratación Administrativa y la administración del registro de proveedores, la evaluación de los fondos de trabajo y la administración de los inventarios en los almacenes institucionales.
8. Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la gestión logística institucional que comprende los servicios de transporte, mantenimiento y reparación de vehículos, seguridad y vigilancia, mensajería, consejería, publicaciones, archivística, remodelaciones, mantenimiento y reparaciones de edificios, así como la gestión del riesgo y los seguros institucionales.
9. Planificar, dirigir y controlar el funcionamiento de la Unidad de Gestión Tarifaria, con el objetivo de asegurar los requerimientos institucionales en materia de gestión tarifaria que permitan la sostenibilidad financiera de la Institución.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas, estrategias y objetivos institucionales, normativa y lineamientos externos, que exige con base en la experiencia y el conocimiento adquirido la aplicación del juicio para establecer nuevos métodos y definir cursos de acción a seguir por la Institución.

### 4.2. Consecuencia del Error



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Director Experto Gestión de Apoyo

Página	4/5
Código	31100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la continuidad y calidad de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, generando problemas en la salud de una población.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$ 500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o por la revisión y aprobación de información de trascendencia institucional del Instituto.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, normalmente debe laborar bajo condiciones ambientales adecuadas, por ejemplo: espacio físico libre de humedad, de olores desagradables o sustancias químicas.

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos del nivel superior, para brindar y/o solicitar información con el propósito de tomar decisiones sobre políticas o disposiciones institucionales y/o gubernamentales o para asesorar en éstas a las autoridades.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por el trabajo realizado por los funcionarios de una Unidad Estratégica de Negocio o Unidad de Apoyo, formalmente definida.

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director Experto Gestión de Apoyo

Página	5/5
Código	31100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

Licenciatura o Postgrado en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### 5.2 Experiencia:

1. Diez años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación profesional.
2. Siete años de experiencia en labores de dirección de personal a nivel profesional, técnico y operativo.

### 5.3 Requisito Legal:

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique.
4. Rendición de cauciones.





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director General Gestión de Apoyo

Página	1/7
Código	31300

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

### 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Auditoría
2. Administración Superior
3. Jurídica
4. Planificación
5. Cooperación y Asuntos Internacionales
6. Salud Ocupacional
7. Equidad y Género
8. Gestión del Capital Humano
9. Finanzas
10. Sistemas de Información
11. Proveeduría
12. Centro de Servicios de Apoyo
13. Apoyo Administrativo

### 2. Naturaleza de la Clase

Dirigir, organizar y controlar el adecuado funcionamiento de un área funcional definida dentro de una Subgerencia o una Dirección.

### 3. Principales Ocupaciones

1. Dirigir, organizar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de auditoría y control interno; procesos de auditoraje y estudios especiales de actos, operaciones, actividades y transacciones de la gestión Institucional, así como con el cumplimiento de las disposiciones legales, políticas y reglamentos internos y externos, de acuerdo con lo dispuesto por la Contraloría General de la República y otras normas aplicables.
2. Dirigir, organizar y controlar actividades relacionadas con el desarrollo de sesiones ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva, y las acciones que consecuentemente generen; asesoría y asistencia al Presidente Ejecutivo, Gerente, Subgerente o Junta Directiva en materias específicas de la gestión



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Director General Gestión de Apoyo

Página	2/7
Código	31300

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

institucional, seguimiento de los distintos programas, proyectos y acciones dirigidas desde la Administración Superior del Instituto, así como el monitoreo de indicadores y metas institucionales, el desarrollo de investigaciones diversas en las áreas de su especialidad, con el objeto de operacionalizar las estrategias institucionales y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la Institución.

3. Dirigir, organizar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia jurídica institucional, así como la elaboración de estudios jurídicos y la emisión de propuestas, criterios y dictámenes jurídicos, procedimientos ordinarios y/o sumarios, convenios inter institucionales o con entes privados y/o públicos, entre otros; así como estudios en temas de bienes inmuebles, contratación administrativa, laboral, municipal, comercial, ambiental, sistemas comunales, gestión notarial institucional y cobros especiales. Además de la atención y resolución de procesos judiciales y/o administrativos y otras acciones de orden judicial en contra o a favor de la Institución.
4. Dirigir, organizar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de formulación, seguimiento y evaluación de la planificación estratégica institucional. Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y análisis permanente del entorno externo e interno (político, económico y social) de la Institución y la gestión del riesgo institucional para el desarrollo de acciones de prevención de riesgos y de mitigación de desastres y situaciones de emergencia.
5. Dirigir, organizar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de Cooperación y Asuntos Internacionales. Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y la emisión de criterios técnicos en materia de cooperación externa y atención de asuntos internacionales para la gestión institucional de acuerdo con su



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Director General Gestión de Apoyo

Página	3/7
Código	31300

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

viabilidad según las políticas y prioridades tanto del Instituto como del Gobierno

6. Dirigir, organizar y controlar la implementación de políticas, normas y procedimientos, orientados al mejoramiento del bienestar laboral, desde el aspecto físico, mental, ambiental, social y de seguridad e higiene ocupacional; dirigir, organizar, coordinar, supervisar y evaluar programas, proyectos y/o acciones cuyo propósito sea ofrecer a los trabajadores un óptimo bienestar laboral, desde el aspecto físico, mental, ambiental, social y de seguridad e higiene ocupacional, en los campos de fisioterapia, psicología laboral, trabajo social, sociología y medicina laboral.
7. Dirigir, organizar y controlar la implementación y evaluación de políticas y normas relacionadas con la igualdad y la equidad de género, en el Instituto; planear, organizar, dirigir, coordinar y evaluar programas, proyectos y acciones de promoción y transversalización de la igualdad y la equidad del género en todos los niveles de la Institución. Así como dirigir, coordinar y supervisar la atención de consultas, quejas e inquietudes sobre las situaciones de discriminación, acoso sexual, violencia laboral o familiar, entre otros, que enfrentan los (as) funcionarios (as) de la Institución, por razones de género.
8. Dirigir, organizar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de gestión y desarrollo del Capital Humano, alineados con la visión y objetivos estratégicos de la Institución, Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y la emisión de criterios técnicos en materia de gestión y desarrollo del Capital Humano. Además de la detección de requerimiento y creación de plazas, reclutamiento y selección de personal idóneo, inducción y socialización laboral, administración de los puestos y los salarios, el aprendizaje y el desarrollo del potencial humano institucional, la administración del desempeño y el desarrollo de las capacidades organizacionales requeridas por la Institución para su desarrollo.
9. Dirigir, organizar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Director General Gestión de Apoyo

Página	4/7
Código	31300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de finanzas para un gerenciamiento financiero efectivo y moderno. Así como administrar el desempeño financiero institucional y la evaluación del riesgo financiero, la definición tarifaria para los servicios institucionales, la administración presupuestaria, la administración de los recursos financieros, la contabilidad y la administración de los activos fijos, entre otros.

10. Dirigir, organizar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de tecnologías de la información y comunicación. Así como la administración integrada de la información del hardware y software, la seguridad informática, física y lógica, el aseguramiento de la calidad de las tecnologías de información y comunicaciones institucionales.
11. Dirigir, organizar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de adquisición y contratación de bienes y servicios. Así como supervisar los procesos de Contratación Administrativa y la administración del registro de proveedores, la evaluación de los fondos de trabajo y la administración de los inventarios en los almacenes institucionales.
12. Dirigir, organizar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de seguros, conserjería, vigilancia, vehículos, transporte, correspondencia, mantenimiento de edificios y publicaciones.
13. Dirigir, organizar y controlar la formulación e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales, procedimientos; diseño, validación, ejecución y control de planes, programas, proyectos, evaluaciones, investigaciones y acciones en materia de administración, organización, gerenciamiento, mejoramiento y optimización de la gestión del



Página	5/7
Código	31300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

AyA, y el desarrollo de las capacidades organizacionales, requeridas por la Institución para su fortalecimiento y desarrollo.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas y objetivos institucionales, que requieren del análisis de diversas situaciones donde es frecuente que no existan precedentes para atenderlas y que, por tanto, se debe elegir entre varias opciones de acción.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la continuidad y calidad de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, generando problemas en la salud de una población.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o por la revisión y aprobación de información de trascendencia institucional del Instituto.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, normalmente debe laborar bajo condiciones ambientales adecuadas, por ejemplo: espacio físico libre de humedad, de olores desagradables o sustancias químicas.

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para atender o resolver situaciones relacionadas con la prestación de servicios, o para emitir criterios técnicos y/o profesionales especializados que



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director General Gestión de Apoyo

Página	6/7
Código	31300

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

permitan atender, asesorar o resolver oportunamente los requerimientos planteados.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por el trabajo realizado por los funcionarios en los niveles profesional, técnico y operativo en una región o un área funcional dentro de una subgerencia de área, una UEN o una Dirección.

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

Licenciatura o Postgrado en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### 5.2. Experiencia:

1. Ocho años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación profesional.
2. Tres años de experiencia en supervisión de personal profesional, de los cuales dos años debe haber sido ser adquirida en Instituciones del Sector Público. (pueden ser parte de los años requeridos en la experiencia en funciones).

### 5.3. Requisito Legal:

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director General Gestión de Apoyo

Página	7/7
Código	31300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2023-283</b>
Fecha:	Julio 2023

3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique.
4. Rendición de cauciones.



Página	1/7
Código	32100

Elaborado por:	Cynthia Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Auditoria
2. Administración Superior
3. Jurídica
4. Planificación
5. Cooperación y Asuntos Internacionales
6. Salud Ocupacional
7. Equidad y Género
8. Gestión del Capital Humano
9. Finanzas
10. Sistemas de Información
11. Proveeduría
12. Centro de Servicios de Apoyo
13. Apoyo Administrativo

## 2. Naturaleza de la Clase

Coordinar, supervisar y ejecutar actividades profesionales de alto nivel, del grupo ocupacional de desarrollo y apoyo a la gestión sustantiva, relacionados con la estrategia, el derecho, el capital humano, las finanzas, los bienes y los servicios, los sistemas de información, comunicación y apoyo administrativo del Instituto.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de auditoría y control interno; procesos de auditoraje y estudios especiales de actos, operaciones, actividades y transacciones de la gestión Institucional, así como con el cumplimiento de las disposiciones legales, políticas y reglamentos internos y externos, de acuerdo con lo dispuesto por la Contraloría General de la República y otras normas aplicables.





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Experto Gestión de Apoyo

Página	2/7
Código	32100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

2. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con el desarrollo de sesiones ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva, y las acciones que consecuentemente generen; asesoría y asistencia al Presidente Ejecutivo, Gerente, Subgerente o Junta Directiva en materias específicas de la gestión institucional, seguimiento de los distintos programas, proyectos y acciones dirigidas desde la Administración Superior del Instituto, así como el monitoreo de indicadores y metas institucionales, el desarrollo de investigaciones diversas en las áreas de su especialidad, con el objeto de operacionalizar las estrategias institucionales y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la Institución.
3. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de formulación, seguimiento y evaluación de la planificación estratégica institucional. Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y análisis permanente del entorno externo e interno (político, económico y social) de la Institución y la gestión del riesgo institucional para el desarrollo de acciones de prevención de riesgos y de mitigación de desastres y situaciones de emergencia.
4. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia jurídica institucional, así como la elaboración de estudios jurídicos y la emisión de propuestas, criterios y dictámenes jurídicos, procedimientos ordinarios y/o sumarios, convenios inter institucionales o con entes privados y/o públicos, entre otros; así como estudios en temas de bienes inmuebles, contratación administrativa, laboral, municipal, comercial, ambiental, sistemas comunales, gestión notarial institucional y cobros especiales. Además de la atención y resolución de procesos judiciales y/o administrativos y otras acciones de orden judicial en contra o a favor de la Institución.
5. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Experto Gestión de Apoyo

Página	3/7
Código	32100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

acciones en materia de Cooperación y Asuntos Internacionales. Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y la emisión de criterios técnicos en materia de cooperación externa y atención de asuntos internacionales para la gestión institucional de acuerdo con su viabilidad según las políticas y prioridades tanto del Instituto como del Gobierno.

6. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, normas y procedimientos, orientados al mejoramiento del bienestar laboral, desde el aspecto físico, mental, ambiental, social y de seguridad e higiene ocupacional; dirigir, organizar, coordinar, supervisar y evaluar programas, proyectos y/o acciones cuyo propósito sea ofrecer a los trabajadores un óptimo bienestar laboral, desde el aspecto físico, mental, ambiental, social y de seguridad e higiene ocupacional, en los campos de fisioterapia, psicología laboral, trabajo social, sociología y medicina laboral.
7. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación y evaluación de políticas y normas relacionadas con la igualdad y la equidad de género, en el Instituto; planear, organizar, dirigir, coordinar y evaluar programas, proyectos y acciones de promoción y transversalización de la igualdad y la equidad del género en todos los niveles de la Institución. Así como dirigir, coordinar y supervisar la atención de consultas, quejas e inquietudes sobre las situaciones de discriminación, acoso sexual, violencia laboral o familiar, entre otros, que enfrentan los (as) funcionarios (as) de la Institución, por razones de género.
8. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de gestión y desarrollo del Capital Humano, alineados con la visión y objetivos estratégicos de la Institución, Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y la emisión de criterios técnicos en materia de gestión y desarrollo del Capital Humano. Además de la detección de requerimiento y creación de plazas, reclutamiento y selección de personal idóneo, inducción y socialización laboral, administración de los puestos y los salarios, el aprendizaje y el desarrollo del potencial humano institucional, la administración del desempeño y el desarrollo de las capacidades organizacionales requeridas por la Institución para su desarrollo.



Página	4/7
Código	32100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

9. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de finanzas para un gerenciamiento financiero efectivo y moderno. Así como administrar el desempeño financiero institucional y la evaluación del riesgo financiero, la definición tarifaria para los servicios institucionales, la administración presupuestaria, la administración de los recursos financieros, la contabilidad y la administración de los activos fijos, entre otros.
10. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de tecnologías de la información y comunicación. Así como la administración integrada de la información del hardware y software, la seguridad informática, física y lógica, el aseguramiento de la calidad de las tecnologías de información y comunicaciones institucionales.
11. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de adquisición y contratación de bienes y servicios. Así como supervisar los procesos de Contratación Administrativa y la administración del registro de proveedores, la evaluación de los fondos de trabajo y la administración de los inventarios en los almacenes institucionales.
12. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de seguros, conserjería, vigilancia, vehículos, transporte, correspondencia, mantenimiento de edificios y publicaciones.
13. Coordinar, supervisar y ejecutar la formulación de propuestas e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares,



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Experto Gestión de Apoyo

Página	5/7
Código	32100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

manuales, procedimientos; diseño, validación, ejecución y control de planes, programas, proyectos, evaluaciones, investigaciones y acciones en materia de administración, organización, gerenciamiento, mejoramiento y optimización de la gestión del AyA, y el desarrollo de las capacidades organizacionales, requeridas por la Institución para su fortalecimiento y desarrollo.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1 Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas y objetivos institucionales, que requieren del análisis de diversas situaciones donde es frecuente que no existan precedentes para atenderlas y que, por tanto, se debe elegir entre varias opciones<sup>1</sup> de acción.

### 4.2 Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la gestión institucional, generando reprocesos y pérdidas económicas significativas que redundarán en perjuicio al cliente y/o sociedad civil.

### 4.3 Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$100.000,00 hasta US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o analiza y revisa los informes o genera información de trascendencia institucional.

### 4.4 Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, normalmente debe laborar bajo condiciones ambientales adecuadas, por ejemplo: espacio físico libre de humedad, de olores desagradables o sustancias químicas.

1

Opción: Libertad o facultad de elegir.



Página	6/7
Código	32100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

## 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para atender o resolver situaciones relacionadas con la prestación de servicios, o para emitir criterios técnicos y/o profesionales especializados que permitan atender, asesorar o resolver oportunamente los requerimientos planteados.

## 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios o equipos de trabajo que realizan actividades primordialmente de nivel profesional, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel técnico y/o de nivel operativo (Acumulativo).

## 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

Licenciatura o Postgrado en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### 5.2 Experiencia:

1. Siete años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo, especialidad o formación profesional.
2. Tres años de experiencia en supervisión de personal profesional, de los cuales dieciocho meses debe haber sido adquirida en Instituciones del Sector Público (pueden ser parte de los años requeridos en la experiencia en funciones).



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Experto Gestión de Apoyo

Página	7/7
Código	32100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

### 5.3. Requisito Legal:

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique.
4. Rendición de cauciones, cuando el cargo así lo requiera.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Especialista Gestión de Apoyo

Página	1/6
Código	32200

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

### 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Auditoría
2. Administración Superior
3. Jurídica
4. Planificación
5. Salud Ocupacional
6. Equidad y Género
7. Gestión del Capital Humano
8. Finanzas
9. Sistemas de Información
10. Proveeduría
11. Centro de Servicios de Apoyo
12. Apoyo Administrativo

### 2. Naturaleza de la Clase

Coordinar, ejecutar y controlar actividades profesionales especializadas, del grupo ocupacional de desarrollo y apoyo a la gestión sustantiva, relacionados con, el capital humano, las finanzas y apoyo administrativo del Instituto.

### 3. Principales Ocupaciones

1. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de auditoría y control interno; procesos de auditoraje y estudios especiales de actos, operaciones, actividades y transacciones de la gestión Institucional, así como con el cumplimiento de las disposiciones legales, políticas y reglamentos internos y externos, de acuerdo con lo dispuesto por la Contraloría General de la República y otras normas aplicables.
2. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con el desarrollo de sesiones ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva, y las acciones que consecuentemente generen; asesoría y asistencia al Presidente Ejecutivo, Gerente, Subgerente o Junta Directiva en materias específicas de la gestión





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Ejecutivo Especialista Gestión de Apoyo

Página	2/6
Código	32200

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

institucional, seguimiento de los distintos programas, proyectos y acciones dirigidas desde la Administración Superior del Instituto, así como el monitoreo de indicadores y metas institucionales, el desarrollo de investigaciones diversas en las áreas de su especialidad, con el objeto de operacionalizar las estrategias institucionales y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la Institución.

3. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de formulación, seguimiento y evaluación de la planificación estratégica institucional. Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y análisis permanente del entorno externo e interno (político, económico y social) de la Institución y la gestión del riesgo institucional para el desarrollo de acciones de prevención de riesgos y de mitigación de desastres y situaciones de emergencia.
4. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia jurídica institucional, así como la elaboración de estudios jurídicos y la emisión de propuestas, criterios y dictámenes jurídicos, procedimientos ordinarios y/o sumarios, convenios inter institucionales o con entes privados y/o públicos, entre otros; así como estudios en temas de bienes inmuebles, contratación administrativa, laboral, municipal, comercial, ambiental, sistemas comunales, gestión notarial institucional y cobros especiales. Además de la atención y resolución de procesos judiciales y/o administrativos y otras acciones de orden judicial en contra o a favor de la Institución.
5. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, normas y procedimientos, orientados al mejoramiento del bienestar laboral, desde el aspecto físico, mental, ambiental, social y de seguridad e higiene ocupacional; dirigir, organizar, coordinar, supervisar y evaluar programas, proyectos y/o acciones cuyo propósito sea ofrecer a los trabajadores un óptimo bienestar laboral, desde el aspecto físico, mental, ambiental, social y de seguridad e higiene ocupacional, en los campos de fisioterapia, psicología laboral, trabajo social, sociología y medicina laboral.





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Ejecutivo Especialista Gestión de Apoyo

Página	3/6
Código	32200

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

6. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación y evaluación de políticas y normas relacionadas con la igualdad y la equidad de género, en el Instituto; planear, organizar, dirigir, coordinar y evaluar programas, proyectos y acciones de promoción y transversalización de la igualdad y la equidad del género en todos los niveles de la Institución. Así como dirigir, coordinar y supervisar la atención de consultas, quejas e inquietudes sobre las situaciones de discriminación, acoso sexual, violencia laboral o familiar, entre otros, que enfrentan los (as) funcionarios (as) de la Institución, por razones de género.
7. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de gestión y desarrollo del Capital Humano, alineados con la visión y objetivos estratégicos de la Institución, Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y la emisión de criterios técnicos en materia de gestión y desarrollo del Capital Humano. Además de la detección de requerimiento y creación de plazas, reclutamiento y selección de personal idóneo, inducción y socialización laboral, administración de los puestos y los salarios, el aprendizaje y el desarrollo del potencial humano institucional, la administración del desempeño y el desarrollo de las capacidades organizacionales requeridas por la Institución para su desarrollo.
8. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de finanzas para un gerenciamiento financiero efectivo y moderno. Así como administrar el desempeño financiero institucional y la evaluación del riesgo financiero, la definición tarifaria para los servicios institucionales, la administración presupuestaria, la administración de los recursos financieros, la contabilidad y la administración de los activos fijos, entre otros.
9. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de tecnologías de la información y comunicación. Así como la administración integrada de la información del hardware y software, la seguridad informática, física y lógica, el aseguramiento de la calidad de las tecnologías de información y comunicaciones institucionales.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo Especialista Gestión de Apoyo

Página	4/6
Código	32200

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

10. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de adquisición y contratación de bienes y servicios. Así como supervisar los procesos de Contratación Administrativa y la administración del registro de proveedores, la evaluación de los fondos de trabajo y la administración de los inventarios en los almacenes institucionales.
11. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de seguros, conserjería, vigilancia, vehículos, transporte, correspondencia, mantenimiento de edificios y publicaciones.
12. Coordinar, supervisar y ejecutar la formulación de propuestas e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales, procedimientos; diseño, validación, ejecución y control de planes, programas, proyectos, evaluaciones, investigaciones y acciones en materia de administración, organización, gerenciamiento, mejoramiento y optimización de la gestión del AyA, y el desarrollo de las capacidades organizacionales, requeridas por la Institución para su fortalecimiento y desarrollo.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas y objetivos institucionales, que requieren del análisis de diversas situaciones donde es frecuente que no existan precedentes para atenderlas y que, por tanto, se debe elegir entre varias opciones<sup>2</sup> de acción.

### 4.2. Consecuencia del Error



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo Especialista Gestión de Apoyo

Página	5/6
Código	32200

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$20.000,00 hasta US\$100.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o compila los reportes, analiza y genera informes.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, normalmente debe laborar bajo condiciones ambientales adecuadas, por ejemplo: espacio físico libre de humedad, de olores desagradables o sustancias químicas.

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para solicitar y/o brindar información indispensable para realizar trámites de la Institución.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios o equipos de trabajo que realizan actividades primordialmente de nivel profesional, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel técnico y/o de nivel operativo (Acumulativo).

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.

## 5. Requisitos:



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Ejecutivo Especialista Gestión de Apoyo**

<b>Página</b>	6/6
<b>Código</b>	32200

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2023-283</b>
Fecha:	Julio 2023

### **5.1 Formación Académica:**

Licenciatura en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### **5.2 Experiencia:**

1. Seis años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo, especialidad o formación profesional.
2. Dos años de experiencia en supervisión de personal profesionales (pueden ser parte de los años requeridos en la experiencia en funciones).

### **5.3 Requisito Legal:**

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique.
4. Rendición de cauciones, cuando el cargo así lo requiera.

Página	1/6
Código	32200

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Auditoría
2. Administración Superior
3. Jurídica
4. Planificación
5. Salud Ocupacional
6. Equidad y Género
7. Gestión del Capital Humano
8. Finanzas
9. Sistemas de Información
10. Proveeduría
11. Centro de Servicios de Apoyo
12. Apoyo Administrativo
13. Cooperación y Asuntos Internacionales.

## 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar, controlar y dar seguimiento a las actividades profesionales de nivel avanzado, del grupo ocupacional de desarrollo y apoyo a la gestión sustantiva, relacionados con, el capital humano, las finanzas y apoyo administrativo del Instituto.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de auditoría y control interno; procesos de auditoraje y estudios especiales de actos, operaciones, actividades y transacciones de la gestión Institucional, así como con el cumplimiento de las disposiciones legales, políticas y reglamentos internos y externos, de acuerdo con lo dispuesto por la Contraloría General de la República y otras normas aplicables.
2. Ejecutar y controlar actividades relacionadas con el desarrollo de sesiones



## Ejecutivo Avanzado Gestión de Apoyo

Página	2/6
Código	32200

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva, y las acciones que consecuentemente generen; asesoría y asistencia al Presidente Ejecutivo, Gerente, Subgerente o Junta Directiva en materias específicas de la gestión institucional, seguimiento de los distintos programas, proyectos y acciones dirigidas desde la Administración Superior del Instituto, así como el monitoreo de indicadores y metas institucionales, el desarrollo de investigaciones diversas en las áreas de su especialidad, con el objeto de operacionalizar las estrategias institucionales y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la Institución.

3. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de formulación, seguimiento y evaluación de la planificación estratégica institucional. Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y análisis permanente del entorno externo e interno (político, económico y social) de la Institución y la gestión del riesgo institucional para el desarrollo de acciones de prevención de riesgos y de mitigación de desastres y situaciones de emergencia.
4. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia jurídica institucional, así como la elaboración de estudios jurídicos y la emisión de propuestas, criterios y dictámenes jurídicos, procedimientos ordinarios y/o sumarios, convenios inter institucionales o con entes privados y/o públicos, entre otros; así como estudios en temas de bienes inmuebles, contratación administrativa, laboral, municipal, comercial, ambiental, sistemas comunales, gestión notarial institucional y cobros especiales. Además de la atención y resolución de procesos judiciales y/o administrativos y otras acciones de orden judicial en contra o a favor de la Institución.
5. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, normas y procedimientos, orientados al mejoramiento del bienestar laboral, desde el aspecto físico, mental, ambiental, social y de seguridad e higiene ocupacional; dirigir, organizar, coordinar, supervisar y evaluar programas, proyectos y/o acciones cuyo propósito sea ofrecer a los trabajadores un

Página	3/6
Código	32200

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

óptimo bienestar laboral, desde el aspecto físico, mental, ambiental, social y de seguridad e higiene ocupacional, en los campos de fisioterapia, psicología laboral, trabajo social, sociología y medicina laboral.

6. Ejecutar y controlar la implementación y evaluación de políticas y normas relacionadas con la igualdad y la equidad de género, en el Instituto; planear, organizar, dirigir, coordinar y evaluar programas, proyectos y acciones de promoción y transversalización de la igualdad y la equidad del género en todos los niveles de la Institución. Así como dirigir, coordinar y supervisar la atención de consultas, quejas e inquietudes sobre las situaciones de discriminación, acoso sexual, violencia laboral o familiar, entre otros, que enfrentan los (as) funcionarios (as) de la Institución, por razones de género.
7. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de gestión y desarrollo del Capital Humano, alineados con la visión y objetivos estratégicos de la Institución, Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y la emisión de criterios técnicos en materia de gestión y desarrollo del Capital Humano. Además de la detección de requerimiento y creación de plazas, reclutamiento y selección de personal idóneo, inducción y socialización laboral, administración de los puestos y los salarios, el aprendizaje y el desarrollo del potencial humano institucional, la administración del desempeño y el desarrollo de las capacidades organizacionales requeridas por la Institución para su desarrollo.
8. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de finanzas para un gerenciamiento financiero efectivo y moderno. Así como administrar el desempeño financiero institucional y la evaluación del riesgo financiero, la definición tarifaria para los servicios institucionales, la administración presupuestaria, la administración de los recursos financieros, la contabilidad y la administración de los activos fijos, entre otros.
9. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos,



<b>Página</b>	4/6
<b>Código</b>	32200

<b>Elaborado por:</b>	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
<b>Fecha:</b>	Julio 2023

<b>Revisado por:</b>	Gestión Capital Humano
<b>Fecha:</b>	Julio 2023

<b>Aprobado por:</b>	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
<b>Fecha:</b>	Julio 2023

estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de tecnologías de la información y comunicación. Así como la administración integrada de la información del hardware y software, la seguridad informática, física y lógica, el aseguramiento de la calidad de las tecnologías de información y comunicaciones institucionales.

10. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de adquisición y contratación de bienes y servicios. Así como supervisar los procesos de Contratación Administrativa y la administración del registro de proveedores, la evaluación de los fondos de trabajo y la administración de los inventarios en los almacenes institucionales.
11. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de seguros, conserjería, vigilancia, vehículos, transporte, correspondencia, mantenimiento de edificios y publicaciones.
12. Ejecutar y controlar la formulación de propuestas e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales, procedimientos; diseño, validación, ejecución y control de planes, programas, proyectos, evaluaciones, investigaciones y acciones en materia de administración, organización, gerenciamiento, mejoramiento y optimización de la gestión del AyA, y el desarrollo de las capacidades organizacionales, requeridas por la Institución para su fortalecimiento y desarrollo.
13. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de Cooperación y Asuntos Internacionales. Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones,



Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

estudios y la emisión de criterios técnicos en materia de cooperación externa y atención de asuntos internacionales para la gestión institucional de acuerdo con su viabilidad según las políticas y prioridades tanto del Instituto como del Gobierno.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades variadas de acuerdo con metas y objetivos planteados, donde existen precedentes pero que requieren para su desarrollo conocimiento técnico especializado ó profesional en algunas de las áreas de la gestión institucional.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades del proceso en el que participa, generando reprocesos ó atrasos en las mismas.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$20.000,00 hasta US\$100.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o compila los reportes, analiza y genera informes.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, frecuentemente debe laborar bajo la presencia de varios factores molestos tales como: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (anormalmente baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

Página	6/6
Código	32200

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

## 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para atender o resolver situaciones relacionadas con la prestación de servicios, o para emitir criterios técnicos y/o profesionales especializados que permitan atender, asesor, o resolver oportunamente los requerimientos planteados.

## 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades primordialmente de nivel técnico, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel operativo (Acumulativo).

## 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento la presentación de informes sobre el trabajo realizado.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

Licenciatura en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### 5.2 Experiencia:

1. Cinco años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación profesional.

### 5.3 Requisito Legal:

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

**Ejecutivo Avanzado  
Gestión de Apoyo**

<b>Página</b>	7/6
<b>Código</b>	32200

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2023-283</b>
Fecha:	Julio 2023

2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique
4. Rendición de cauciones, cuando el cargo así lo requiera.



Instituto Costarricense de Acueductos y  
Alcantarillados

Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo General Gestión de Apoyo

Página	1/6
Código	32300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Gestión del Capital Humano
2. Finanzas
3. Planificación
4. Jurídica
5. Sistemas de Información
6. Proveeduría
7. Equidad y Género
8. Centro de Servicios de Apoyo
9. Apoyo Administrativo
10. Salud Ocupacional
11. Cooperación y Asuntos Internacionales

## 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar y controlar actividades profesionales, del grupo ocupacional de desarrollo y apoyo a la gestión sustantiva, relacionados con el capital humano, las finanzas, los bienes y los servicios requeridos, los sistemas de información, comunicación y apoyo administrativo del Instituto.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de gestión y desarrollo del Capital Humano, alineados con la visión y objetivos estratégicos de la Institución, Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y la emisión de criterios técnicos en materia de gestión y desarrollo del Capital Humano. Además de la detección de requerimiento y creación de plazas, reclutamiento y selección de personal idóneo, inducción y socialización laboral, administración de los puestos y los salarios, el aprendizaje y el desarrollo del potencial humano institucional, la administración del desempeño y el desarrollo de las capacidades organizacionales requeridas por la Institución para su desarrollo.



Instituto Costarricense de Acueductos y  
Alcantarillados

Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo General Gestión de Apoyo

Página	2/6
Código	32300

Elaborado por:	Cinthy Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

2. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de finanzas para un gerenciamiento financiero efectivo y moderno. Así como administrar el desempeño financiero institucional y la evaluación del riesgo financiero, la definición tarifaria para los servicios institucionales, la administración presupuestaria, la administración de los recursos financieros, la contabilidad y la administración de los activos fijos, entre otros.
3. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de formulación, seguimiento y evaluación de la planificación estratégica institucional. Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y análisis permanente del entorno externo e interno (político, económico y social) de la Institución y la gestión del riesgo institucional para el desarrollo de acciones de prevención de riesgos y de mitigación de desastres y situaciones de emergencia.
4. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia jurídica institucional, así como la elaboración de estudios jurídicos y la emisión de propuestas, criterios y dictámenes jurídicos, procedimientos ordinarios y/o sumarios, convenios inter institucionales o con entes privados y/o públicos, entre otros; así como estudios en temas de bienes inmuebles, contratación administrativa, laboral, municipal, comercial, ambiental, sistemas comunales, gestión notarial institucional y cobros especiales. Además de la atención y resolución de procesos judiciales y/o administrativos y otras acciones de orden judicial en contra o a favor de la Institución.
5. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de tecnologías de la información y comunicación. Así como la



Instituto Costarricense de Acueductos y  
Alcantarillados

Dirección Gestión del Capital Humano

**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

**Ejecutivo General  
Gestión de Apoyo**

Página	3/6
Código	32300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

administración integrada de la información del hardware y software, la seguridad informática, física y lógica, el aseguramiento de la calidad de las tecnologías de información y comunicaciones institucionales.

6. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de adquisición y contratación de bienes y servicios. Así como la administración del registro de proveedores, la evaluación de los fondos de trabajo y la administración de los inventarios en los almacenes institucionales.
7. Ejecutar y controlar la implementación y evaluación de políticas y normas relacionadas con la igualdad y la equidad de género, en el Instituto; planear, organizar, dirigir, coordinar y evaluar programas, proyectos y acciones de promoción y transversalización de la igualdad y la equidad del género en todos los niveles de la Institución. Así como dirigir, coordinar y supervisar la atención de consultas, quejas e inquietudes sobre las situaciones de discriminación, acoso sexual, violencia laboral o familiar, entre otros, que enfrentan los (as) funcionarios (as) de la Institución, por razones de género.
8. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de seguros, conserjería, vigilancia, vehículos, transporte, correspondencia, mantenimiento de edificios y publicaciones.
9. Ejecutar y controlar la formulación de propuestas e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales, procedimientos; diseño, validación, ejecución y control de planes, programas, proyectos, evaluaciones, investigaciones y acciones en materia de administración, organización, gerenciamiento, mejoramiento y optimización de la gestión del AyA, y el desarrollo de las capacidades organizacionales, requeridas por la Institución para su fortalecimiento y desarrollo.
10. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, normas y procedimientos, orientados al mejoramiento del bienestar laboral, desde el aspecto físico, mental, ambiental, social y de seguridad e higiene ocupacional; dirigir, organizar,



Instituto Costarricense de Acueductos y  
Alcantarillados

Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo General Gestión de Apoyo

Página	4/6
Código	32300

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

coordinar, supervisar y evaluar programas, proyectos y/o acciones cuyo propósito sea ofrecer a los trabajadores un óptimo bienestar laboral, desde el aspecto físico, mental, ambiental, social y de seguridad e higiene ocupacional, en los campos de fisioterapia, psicología laboral, trabajo social, sociología y medicina laboral.

11. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de Cooperación y Asuntos Internacionales. Así como el desarrollo de evaluaciones, investigaciones, estudios y la emisión de criterios técnicos en materia de cooperación externa y atención de asuntos internacionales para la gestión institucional de acuerdo con su viabilidad según las políticas y prioridades tanto del Instituto como del Gobierno.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades variadas de acuerdo con metas y objetivos planteados, donde existen precedentes pero que requieren para su desarrollo conocimiento técnico especializado o profesional en alguna de las áreas de la gestión institucional.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$ 20.000,00 hasta US\$ 100.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o compila los reportes, analiza y genera informes.



Instituto Costarricense de Acueductos y  
Alcantarillados

Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo General Gestión de Apoyo

Página	5/6
Código	32300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

## 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, normalmente debe laborar bajo condiciones ambientales adecuadas, por ejemplo: espacio físico libre de humedad, de olores desagradables o sustancias químicas.

## 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para solicitar y/o brindar información indispensable para realizar trámites de la Institución.

## 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades primordialmente de nivel técnico, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel operativo (Acumulativo)<sup>3</sup>.

## 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la presentación de informes<sup>4</sup> sobre el trabajo realizado.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

#### Grupo B:

Licenciatura en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

3

Se parte de la premisa de que al asignar a un puesto un mayor grado del factor, se está considerando a la vez la posibilidad de ejercer supervisión sobre los colaboradores del nivel anterior. Por ejemplo en el puesto que implica supervisión profesional, podría ser que el Supervisor tenga que ejercer supervisión sobre profesionales, técnicos u operativos.

<sup>4</sup> Informe: Descripción de una situación que incluye antecedentes, análisis, conclusiones y recomendaciones.





Instituto Costarricense de Acueductos y  
Alcantarillados

Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo General Gestión de Apoyo

Página	6/6
Código	32300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

### 1.2. Experiencia:

Seis meses de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación profesional.

#### Grupo A:

Bachiller en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### 1.3. Experiencia:

No requiere experiencia.

### 5.3. Requisito Legal:

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique.
4. Rendición de cauciones, cuando el cargo así lo requiera.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Gestor Experto Gestión de Apoyo

Página	1/5
Código	33100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Planificación
2. Jurídica
3. Gestión del Capital Humano
4. Sistemas de Información
5. Proveeduría
6. Finanzas
7. Salud Ocupacional
8. Centro de Servicios de Apoyo
9. Apoyo Administrativo

## 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar y controlar actividades técnicas especializadas, del grupo ocupacional de desarrollo y apoyo a la gestión sustantiva, relacionados con el derecho, el capital humano, sistemas de información, las finanzas, salud ocupacional, los bienes y los servicios requeridos y apoyo administrativo del Instituto.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Ejecutar y controlar actividades técnicas especializadas en materia de planeamiento estratégico, operativo, presupuestación, análisis administrativo y estructura organizativa institucional, necesarias para lograr el cumplimiento de la misión del AyA y el mejoramiento de la gestión institucional.
2. Ejecutar y controlar actividades de asistencia jurídica relacionadas con la elaboración de estudios jurídicos y la emisión de propuestas, criterios y dictámenes jurídicos, procedimientos ordinarios y/o sumarios, convenios inter institucionales o con entes privados y/o públicos, la atención y resolución de procesos judiciales y administrativos y otras acciones de orden judicial en contra o a favor de la Institución, entre otras.
3. Ejecutar y controlar actividades asistenciales en materia de gestión y desarrollo del Capital Humano, tales como reclutamiento, preselección, contratación de personal, socialización laboral, clasificación, valoración y remuneración, aprendizaje y desarrollo del potencial humano, administración del desempeño y



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Gestor Experto Gestión de Apoyo

Página	2/5
Código	33100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

desarrollo de las capacidades organizacionales. Así como la ejecución de diferentes trámites y movimientos de personal y el registro y digitalización de todas las gestiones de capital humano y la información del personal.

4. Ejecutar y controlar actividades relacionadas con la administración del hardware y los sistemas de información institucionales, tales como planificación, renovación, adquisición, instalación, operación, funcionalidad, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, la atención de usuarios en materia de soporte técnico en tecnologías de información y comunicaciones, la seguridad informática, física y lógica del hardware y el software, la administración de servidores, comunicación, bases de datos, servicios (antivirus, correo e internet) y sistemas operativos. Así como la administración de la gestión de documentación e información y la custodia, conservación, uso y tránsito de información y documentación Institucional e información bibliográfica y documental.
5. Ejecutar y controlar actividades y acciones en materia de adquisición y contratación de bienes y servicios. Así como la administración del registro de proveedores, la evaluación de los fondos de trabajo y la administración de los inventarios en los almacenes institucionales.
6. Ejecutar y controlar actividades del proceso integral de la administración y custodia de un fondo fijo de caja chica o de trabajo, del proceso integral de pago de obligaciones a terceros, de la administración integral de una caja recaudadora por otros ingresos y/o la administración integral de una caja recaudadora de ingresos por facturación de servicios y otros ingresos, tales como, registros contables, conciliaciones de saldos, reintegro de fondos, depósitos, cierres diarios, arqueos, emisión de adelantos, pagos de servicios, productos o suministros, notas de débito y crédito, órdenes de pago, informe de pagos por fuente de financiamiento, depósito, control, custodia y devolución de valores recibidos en garantía tanto en efectivo como en títulos, entre otras.
7. Ejecutar y controlar actividades técnicas en materia de Salud Ocupacional, tales como: investigaciones e inspecciones técnicas referente a las condiciones del ambiente laboral y determinación de factores de riesgos higiénicos, ergonómicos y de seguridad en los centros de trabajo, así como apoyo a la dotación de implementos de protección personal, equipos de seguridad e higiene ocupacional, entre otras.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Gestor Experto Gestión de Apoyo

Página	3/5
Código	33100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

8. Ejecutar y controlar los trámites institucionales relativos a la administración y mantenimiento de la flotilla vehicular institucional, la maquinaria, equipo especial utilizados, la operacionalización de los planes y actividades de remodelación y mantenimiento en infraestructura civil, eléctrica y telefónica, en edificios, oficinas, fuentes y zonas verdes; la conserjería y la vigilancia, los servicios de publicación, impresión y reproducción de documentos; la operación de los almacenes institucionales y los registros contables relativos a los procesos de compra.
9. Ejecutar y controlar actividades relacionadas con la elaboración de informes de gestión, control interno y rendición de cuentas, apoyo en la elaboración y seguimiento del Plan Operativo Anual y del Presupuesto de la Dirección, trámites de recursos humanos, adquisición y contratación de bienes y servicios, control de activos, solicitudes de materiales y suministros de oficina y de limpieza. Así como la administración de la agenda, la organización, convocatoria, preparación y atención de reuniones y otras actividades laborales del superior y otros funcionarios de la Dependencia. Redacción, digitación y trámite de oficios y otros documentos, administración y archivo de la documentación, y la correspondencia, atención de la central telefónica del área, atención de público, proveedores y otras personas y la atención y operación del fax, la máquina fotocopidora y otro equipo de oficina.

#### 4. Factores de Clasificación

##### 4.1 Dificultad

Ejecuta actividades variadas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico necesario para la ejecución de sus actividades.

##### 4.2 Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.

##### 4.3 Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor Experto Gestión de Apoyo

Página	4/5
Código	33100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

Es responsable por más de US\$20.000,00 hasta US\$100.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o compila los reportes, analiza y genera informes.

#### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, normalmente debe laborar bajo condiciones ambientales adecuadas, por ejemplo: espacio físico libre de humedad, de olores desagradables o sustancias químicas.

#### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para solicitar y/o brindar información indispensable para realizar trámites de la Institución.

#### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades primordialmente de nivel técnico, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel operativo (Acumulativo)<sup>5</sup>.

#### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos o métodos seguidos y/o la presentación de reportes<sup>6</sup>.

### 5. Requisitos:

5

Se parte de la premisa de que al asignar a un puesto un mayor grado del factor, se está considerando a la vez la posibilidad de ejercer supervisión sobre los colaboradores del nivel anterior. Por ejemplo en el puesto que implica supervisión profesional, podría ser que el Supervisor tenga que ejercer supervisión sobre profesionales, técnicos u operativos.

<sup>6</sup> Reporte: Presentación de datos en un formato preestablecido.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Gestor Experto Gestión de Apoyo**

<b>Página</b>	5/5
<b>Código</b>	33100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2023-283</b>
Fecha:	Julio 2023

### **5.1 Formación Académica:**

1. Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente a la especialidad del puesto o
2. Segundo año aprobado en una carera universitaria o parauniversitaria atinente con la especialidad del puesto y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto o
3. Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente con la especialidad del puesto y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto

### **5.2 Requisito Legal:**

1. Licencia de conducir cuando el cargo lo exija.
2. Rendición de cauciones, cuando el cargo así lo requiera.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Gestor General Gestión de Apoyo

Página	1/3
Código	33100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Centro de Servicios de Apoyo
2. Proveeduría
3. Apoyo Administrativo

## 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar y controlar actividades técnicas, del grupo ocupacional de desarrollo y apoyo a la gestión sustantiva, relacionados con los bienes y los servicios requeridos por el Instituto.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Ejecutar trámites institucionales relativos a la operación y el mantenimiento de vehículos, maquinaria y equipo especial institucionales, la gestión del pool de transportes para el traslado de personas, materiales y equipos. Así como, confección, custodia, liquidación y control de cupones de combustible, viáticos y otros.
2. Ejecutar actividades y acciones en materia de adquisición y contratación de bienes y servicios. Así como la administración del registro de proveedores, la evaluación de los fondos de trabajo y la administración de los inventarios en los almacenes institucionales.
3. Ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de informes de gestión, control interno y rendición de cuentas, apoyo en la elaboración y seguimiento del Plan Operativo Anual y del Presupuesto de la Dirección, trámites de recursos humanos, adquisición y contratación de bienes y servicios, control de activos, solicitudes de materiales y suministros de oficina y de limpieza. Así como la administración de la agenda, la organización, convocatoria, preparación y atención de reuniones y otras actividades laborales del superior y otros funcionarios de la Dependencia. Redacción, digitación y trámite de oficios y otros documentos, administración y archivo de la documentación, y la correspondencia, atención de la central telefónica del área, atención de público, proveedores y otras personas y la atención y operación del fax, la máquina



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Gestor General Gestión de Apoyo

Página	1/3
Código	33100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

fotocopiadora y otro equipo de oficina.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades variadas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico necesario para la ejecución de sus actividades.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades del proceso en el que participa, generando reproceso o atraso en las mismas.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$ 3.000,00 hasta US\$ 20.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o recopila datos y genera reportes.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, en algunas ocasiones debe laborar bajo condiciones ambientales poco adecuadas, por ejemplo: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.





Página	1/3
Código	33100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

#### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos, específicamente con compañeros de su mismo equipo de trabajo o superior inmediato.

#### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades de nivel operativo.

#### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos o métodos seguidos y/o la presentación de reportes<sup>7</sup>.

### 5. Requisitos:

#### 5.1 Formación Académica:

1. Bachiller en Educación Media o título equivalente y capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo o
2. Tercer ciclo aprobado de la Educación General Básica o título equivalente y, capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo y seis años de experiencia en labores relacionadas con el puesto



Página	1/4
Código	21100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente
2. Comunicación

## 2. Naturaleza de la Clase

Planificar, dirigir y controlar el funcionamiento de una Unidad Estratégica de Negocios o una Dirección, con el fin de garantizar las mejores prácticas en la prestación de los servicios públicos relacionados con el agua potable y las aguas residuales.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones en materia de mercadeo y servicio al cliente. Además de la atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, así como programas especiales, tanto en forma personalizada y telefónica, como por escrito, sobre los servicios que brinda la Institución y la gestión comercial, la gestión cobratoria a los clientes para recuperar la facturación mensual y el pendiente de cobro, así como la administración funcional de la herramienta informática y tecnológica utilizada, entre otros.
2. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios, eventos, conferencias y notas de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad. Además del diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa, la atención de requerimientos de información planteados a la institución, por los diferentes medios de

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

comunicación, el diseño creativo de material didáctico-divulgativo sobre AyA y su gestión, para la difusión de mensajes de interés institucional tanto a lo interno como a lo externo, la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense, así como de la conservación del recurso hídrico.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas, estrategias y objetivos institucionales, normativa y lineamientos externos, que exige con base en la experiencia y el conocimiento adquirido la aplicación del juicio para establecer nuevos métodos y definir cursos de acción a seguir por la Institución.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la continuidad y calidad de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, generando problemas en la salud de una población.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US \$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o por la revisión y aprobación de información de trascendencia institucional del Instituto.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, normalmente debe laborar bajo condiciones ambientales adecuadas, por ejemplo: espacio físico libre de humedad, de olores desagradables o sustancias químicas.



Página	3/4
Código	21100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

#### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos del nivel superior, para brindar y/o solicitar información con el propósito de tomar decisiones sobre políticas o disposiciones institucionales y/o gubernamentales o para asesorar en éstas a las autoridades.

#### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por el trabajo realizado por los funcionarios de una Unidad Estratégica de Negocio o Unidad de Apoyo, formalmente definida.

#### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.

### 5. Requisitos:

#### 5.1 Formación Académica:

Licenciatura o Postgrado en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

#### 5.2 Experiencia:

1. Diez años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación profesional.
2. Siete años de experiencia en labores de dirección de personal a nivel profesional, técnico y operativo.

#### 5.3 Requisito Legal:

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director Experto Servicio al Cliente

Página	4/4
Código	21100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2022-283</b>
Fecha:	Julio 2023

entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.

2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique.
4. Rendición de cauciones, cuando el cargo así lo requiera.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Director General Servicio al Cliente

Página	4/4
Código	21100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente
2. Contraloría de Servicios

## 2. Naturaleza de la Clase

1. Dirigir, organizar y controlar el adecuado funcionamiento de un área funcional definida dentro de una Subgerencia, una Unidad Estratégica de Negocios o una Dirección.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Dirigir, organizar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones en materia de mercadeo y servicio al cliente. Además de la atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, así como programas especiales, tanto en forma personalizada y telefónica, como por escrito, sobre los servicios que brinda la Institución y la gestión comercial, la gestión cobratoria, así como la administración funcional de la herramienta informática y tecnológica utilizada, entre otros, así como, actividades, planes, programas y proyectos de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial.
2. Dirigir, organizar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente y al control de la calidad de los servicios prestados; además de la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control, seguimiento y resolución de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director General Servicio al Cliente

Página	4/4
Código	21100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2022-283</b>
Fecha:	Julio 2023

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas y objetivos institucionales, que requieren del análisis de diversas situaciones donde es frecuente que no existan precedentes para atenderlas y que, por tanto, se debe elegir entre varias opciones<sup>1</sup> de acción.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la continuidad y calidad de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, generando problemas en la salud de una población.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o por la revisión y aprobación de información de trascendencia institucional del Instituto.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, normalmente debe laborar bajo condiciones ambientales adecuadas, por ejemplo: espacio físico libre de humedad, de olores desagradables o sustancias químicas.

### 4.5. Relaciones de Trabajo



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Director General Servicio al Cliente

Página	4/4
Código	21100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para atender o resolver situaciones relacionadas con la prestación de servicios, o para emitir criterios técnicos y/o profesionales especializados que permitan atender, asesorar o resolver oportunamente los requerimientos planteados.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por el trabajo realizado por los funcionarios en los niveles profesional, técnico y operativo en una región o un área funcional dentro de una subgerencia de área, una UEN o una Dirección.

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

Licenciatura o Postgrado en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### 5.2 Experiencia:

1. Ocho años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación profesional.
2. Tres años de experiencia en supervisión de personal profesional, de los cuales dos años debe haber sido ser adquirida en Instituciones del Sector Público. (pueden ser parte de los años requeridos en la experiencia en funciones).

### 5.3 Requisito Legal:





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

**Director General  
Servicio al Cliente**

Página	4/4
Código	21100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2022-283</b>
Fecha:	Julio 2023

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique.
4. Rendición de cauciones, cuando el cargo así lo requiera.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Experto Servicio al Cliente

Página	1/4
Código	21100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

### 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Comunicación
2. Servicio al Cliente
3. Contraloría de Servicios

### 2. Naturaleza de la Clase

Coordinar, supervisar y ejecutar actividades profesionales de alto nivel, en el grupo ocupacional de servicio al cliente, relacionados con la comercialización, y la imagen corporativa deseada.

### 3. Principales Ocupaciones

1. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios, eventos, conferencias y notas de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad. Además del diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa, la atención de requerimientos de información planteados a la institución, por los diferentes medios de comunicación, el diseño creativo de material didáctico-divulgativo sobre AyA y su gestión, para la difusión de mensajes de interés institucional tanto a lo interno como a lo externo, la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense, así como de la conservación del recurso hídrico.
2. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones en materia de mercadeo y servicio al cliente. Además de la gestión comercial, tales como la atención de clientes,



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo Experto Servicio al Cliente

Página	2/4
Código	21100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

revisiones intradomiciliarias, lectura de hidrómetros, distribución de facturas, notificación, desconexión y reconexión de servicios, verificación de servicios inactivos y fraudulentos, análisis y resolución de anomalías, datos de los clientes y las conexiones, entre otros, así como, actividades, planes, programas y proyectos de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial.

3. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente y al control de la calidad de los servicios prestados; además de la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control, seguimiento y resolución de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1 Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas y objetivos institucionales, que requieren del análisis de diversas situaciones donde es frecuente que no existan precedentes para atenderlas y que, por tanto, se debe elegir entre varias opciones<sup>2</sup> de acción.

### 4.2 Consecuencia del Error



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Experto Servicio al Cliente

Página	3/4
Código	21100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la gestión institucional, generando reprocesos y pérdidas económicas significativas que redundarán en perjuicio al cliente y/o sociedad civil.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$100.000,00 hasta US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o analiza y revisa los informes o genera información de trascendencia institucional.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, en algunas ocasiones debe laborar bajo condiciones ambientales poco adecuadas, por ejemplo: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para atender o resolver situaciones relacionadas con la prestación de servicios, o para emitir criterios técnicos y/o profesionales especializados que permitan atender, asesorar o resolver oportunamente los requerimientos planteados.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios o equipos de trabajo que realizan actividades primordialmente de nivel profesional, pero también puede ser



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo Experto Servicio al Cliente

Página	4/4
Código	21100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

responsable de personal que realiza actividades de nivel técnico y/o de nivel operativo (Acumulativo).

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

Licenciatura o Postgrado en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### 5.2. Experiencia:

1. Siete años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo, especialidad o formación profesional.
2. Tres años de experiencia en supervisión de personal profesional, de los cuales dieciocho meses debe haber sido adquirida en Instituciones del Sector Público (pueden ser parte de los años requeridos en la experiencia en funciones).

### 5.3. Requisito Legal:

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Experto Servicio al Cliente

Página	5/4
Código	21100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2022-283</b>
Fecha:	Julio 2023

4. Rendición de cauciones, cuando el cargo así lo requiera.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Especialista Servicio al Cliente

Página	1/5
Código	22200

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

### 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente
2. Comunicación
3. Contraloría de servicios

### 2. Naturaleza de la Clase

Coordinar, ejecutar y controlar actividades profesionales especializadas, en el grupo ocupacional de servicio al cliente, relacionados con la prestación de servicios oportunos y eficaces, la satisfacción del cliente y la imagen corporativa deseada y centro de averías.

### 3. Principales Ocupaciones

1. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones en materia de mercadeo y servicio al cliente. Además de la gestión comercial, tales como la atención de clientes, revisiones intradomiciliarias, lectura de hidrómetros, distribución de facturas, notificación, desconexión y reconexión de servicios, verificación de servicios inactivos y fraudulentos, análisis y resolución de anomalías, datos de los clientes y las conexiones, entre otros, así como, Coordinar, ejecutar y controlar actividades, planes, programas y proyectos de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial.
2. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios, eventos, conferencias, notas de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad. Además del diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa, la atención de requerimientos de



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Ejecutivo Especialista Servicio al Cliente

Página	2/5
Código	22200

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

información planteados a la institución por los diferentes medios de comunicación, el diseño creativo de material didáctico-divulgativo sobre AyA y su gestión, para la difusión de mensajes de interés institucional tanto a lo interno como a lo externo, la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense, así como de la conservación del recurso hídrico.

3. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente y al control de la calidad de los servicios prestados; además de la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control, seguimiento y resolución de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil.
4. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y otras acciones relacionadas con la administración del sistema de gestión de averías, inclusión y mantenimiento de datos en el sistema, programación de órdenes de trabajo de reparación e inspecciones previa, la central de radio, así como de coordinación y comunicación de la información que afecta la prestación de los servicios a los clientes, tales como Centro de Control Operacional, línea 800-reporte (call center) y agencias comerciales, entre otros.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1 Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas y objetivos institucionales, que requieren del análisis de diversas situaciones donde es frecuente que no existan





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Especialista Servicio al Cliente

Página	3/5
Código	22200

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

precedentes para atenderlas y que, por tanto, se debe elegir entre varias opciones<sup>3</sup> de acción.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$20.000,00 hasta US\$100.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o compila los reportes, analiza y genera informes.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, en algunas ocasiones debe laborar bajo condiciones ambientales poco adecuadas, por ejemplo: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo..

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para solicitar y/o brindar información indispensable para realizar trámites de la Institución.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo Especialista Servicio al Cliente

Página	4/5
Código	22200

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios o equipos de trabajo que realizan actividades primordialmente de nivel profesional, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel técnico y/o de nivel operativo (Acumulativo).

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

Licenciatura en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### 5.2 Experiencia:

1. Seis años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo, especialidad o formación profesional.
2. Dos años de experiencia en supervisión de personal profesionales (pueden ser parte de los años requeridos en la experiencia en funciones).

### 5.3 Requisito Legal:

Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique.



*Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados*  
*Dirección Gestión del Capital Humano*  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Ejecutivo Especialista Servicio al Cliente**

<b>Página</b>	5/5
<b>Código</b>	22200

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2022-283</b>
Fecha:	Julio 2023

Declaración de cauciones, cuando el cargo así lo requiera.

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente
2. Comunicación
3. Contraloría de servicios

## 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar, controlar y dar seguimiento a las actividades profesionales de nivel avanzado, en el grupo ocupacional de servicio al cliente, relacionados con la prestación de servicios oportunos y eficaces, la satisfacción del cliente y la imagen corporativa deseada y centro de averías.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios, eventos, conferencias y notas de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad. Además del diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa, la atención de requerimientos de información planteados a la institución, por los diferentes medios de comunicación, el diseño creativo de material didáctico-divulgativo sobre AyA y su gestión, para la difusión de mensajes de interés institucional tanto a lo interno como a lo externo, la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense, así como de la conservación del recurso hídrico, así como, actividades, planes, programas y proyectos de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial.
2. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias,



# Ejecutivo Avanzado Servicio al Cliente

<b>Página</b>	2/4
<b>Código</b>	22200

<b>Elaborado por:</b>	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
<b>Fecha:</b>	Julio 2023

<b>Revisado por:</b>	Gestión Capital Humano
<b>Fecha:</b>	Julio 2023

<b>Aprobado por:</b>	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2022-283</b>
<b>Fecha:</b>	Julio 2023

normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios, eventos, conferencias, notas de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad. Además del diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa, la atención de requerimientos de información planteados a la institución por los diferentes medios de comunicación, el diseño creativo de material didáctico-divulgativo sobre AyA y su gestión, para la difusión de mensajes de interés institucional tanto a lo interno como a lo externo, la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense, así como de la conservación del recurso hídrico.

3. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente y al control de la calidad de los servicios prestados; además de la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control, seguimiento y resolución de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil.
  
4. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y otras acciones relacionadas con la administración del sistema de gestión de averías, inclusión y mantenimiento de datos en el sistema, programación de órdenes de trabajo de reparación e inspecciones previa, la central de radio, así como de coordinación y comunicación de la información que afecta la prestación de los servicios a los clientes, tales como Centro de Control Operacional, línea 800-reporte (call center) y agencias comerciales, entre otros.

## 4. Factores de Clasificación

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

**4.1. Dificultad**

Ejecuta actividades variadas de acuerdo con metas y objetivos planteados, donde existen precedentes pero que requieren para su desarrollo conocimiento técnico especializado o profesional en algunas de las áreas de la gestión institucional.

**4.2. Consecuencia del Error**

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades del proceso en el que participa, generando reprocesos o atrasos en las mismas.

**4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información**

Es responsable por más de US\$100.000,00 hasta US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o compila los reportes, analiza y genera informes.

**4.4. Condiciones de Trabajo**

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, permanentemente debe laborar bajo la presencia de varios factores molestos tales como: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (anormalmente baja ó alta ó cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

**4.5. Relaciones de Trabajo**

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos de nivel superior, para brindar y/o solicitar información con el

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

propósito de tomar decisiones sobre políticas o disposiciones institucionales y/o gubernamentales o para asesorar en éstas a las autoridades.

**4.6. Supervisión Ejercida**

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades primordialmente de nivel técnico, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel operativo (Acumulativo).

**4.7. Supervisión Recibida**

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento la presentación de informes sobre el trabajo realizado.

**5. Requisitos:**

**5.1 Formación Académica:**

Licenciatura en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

**5.2. Experiencia:**

1. Cinco años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación profesional.

**5.3. Requisito Legal:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo General Servicio al Cliente

Página	1/4
Código	22300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente
2. Contraloría de Servicios
3. Comunicación

## 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar y controlar actividades profesionales, en el grupo ocupacional de servicio al cliente, relacionados con la comercialización de los servicios.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Ejecutar y controlar el trabajo y asignar la herramienta o materiales para las labores de los inspectores y/o las cuadrillas y supervisar la ejecución de órdenes de trabajo de la gestión comercial, la atención de consultas, reclamos o trámites relacionados con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Además de la recepción, verificación y transmisión o digitación de lecturas de consumos registrados por los clientes, análisis y resolución de anomalías de facturación, verificaciones, aplicación de pagos mediante la conectividad, facturación y cobro a clientes de gobierno central, instituciones autónomas, juntas de educación y clientes en general, depuración y actualización de la información del pendiente de cobro en el sistema comercial, cambios modificaciones, exclusiones e inclusiones que procedan a la base de datos de clientes.
2. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente y al control de la calidad de los servicios prestados; además de la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control, seguimiento y resolución de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil.





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo General Servicio al Cliente

Página	2/4
Código	22300

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

3. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios, eventos, conferencias, notas de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad. Además del diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa, la atención de requerimientos de información planteados a la institución por los diferentes medios de comunicación, el diseño creativo de material didáctico-divulgativo sobre AyA y su gestión, para la difusión de mensajes de interés institucional tanto a lo interno como a lo externo, la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense, así como de la conservación del recurso hídrico.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1 Dificultad

Ejecuta actividades variadas de acuerdo con metas y objetivos planteados, donde existen precedentes pero que requieren para su desarrollo conocimiento técnico especializado o profesional en alguna de las áreas de la gestión institucional.

### 4.2 Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.

### 4.3 Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$20.000,00 hasta US\$100.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo General Servicio al Cliente

Página	3/4
Código	22300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o compila los reportes, analiza y genera informes.

#### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, en algunas ocasiones debe laborar bajo condiciones ambientales poco adecuadas, por ejemplo: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

#### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para solicitar y/o brindar información indispensable para realizar trámites de la Institución.

#### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades primordialmente de nivel técnico, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel operativo (Acumulativo)<sup>4</sup>.

#### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la presentación de informes<sup>5</sup> sobre el trabajo realizado.

4

Se parte de la premisa de que al asignar a un puesto un mayor grado del factor, se está considerando a la vez la posibilidad de ejercer supervisión sobre los colaboradores del nivel anterior. Por ejemplo en el puesto que implica supervisión profesional, podría ser que el Supervisor tenga que ejercer supervisión sobre profesionales, técnicos u operativos.

<sup>5</sup> Informe: Descripción de una situación que incluye antecedentes, análisis, conclusiones y recomendaciones.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo General Servicio al Cliente

Página	4/4
Código	22300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

#### Grupo B:

Licenciatura en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

#### 5.2. Experiencia:

1. Seis meses de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación profesional.

#### Grupo A:

Bachiller en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

#### 5.2. Experiencia:

No requiere experiencia.

#### 5.3. Requisito Legal:

Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Gestor Experto Servicio al Cliente

Página	1/4
Código	23100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente
2. Comunicación

## 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar y controlar actividades técnicas, en el grupo ocupacional de servicio al cliente, relacionados con la comercialización, la satisfacción del cliente y la imagen corporativa deseada.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Ejecutar y controlar actividades de la gestión comercial, la atención de consultas, reclamos o trámites relacionados con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Además de la recepción, verificación y transmisión o digitación de lecturas de consumos registrados por los clientes, análisis y resolución de anomalías de facturación, verificaciones, aplicación de pagos mediante la conectividad, facturación y cobro a clientes de gobierno central, instituciones autónomas, juntas de educación y clientes en general, depuración y actualización de la información del pendiente de cobro en el sistema comercial, cambios modificaciones, exclusiones e inclusiones que procedan a la base de datos de clientes.
2. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios, eventos, conferencias, notas de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad. Además del diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa, la atención de requerimientos de información planteados a la institución por los diferentes medios de comunicación, el diseño creativo de material didáctico-divulgativo para la difusión de mensajes de interés



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor Experto Servicio al Cliente

Página	2/4
Código	23100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

institucional, la sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense. Así como el traslado, operación y custodia de materiales, equipos y otros, utilizados para el desarrollo de actividades

#### 4. Factores de Clasificación

##### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades variadas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico necesario para la ejecución de sus actividades.

##### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.

##### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$20.000,00 hasta US\$100.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o compila los reportes, analiza y genera informes.

##### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, en algunas ocasiones debe laborar bajo condiciones ambientales poco adecuadas, por ejemplo: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor Experto Servicio al Cliente

Página	3/4
Código	23100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para solicitar y/o brindar información indispensable para realizar trámites de la Institución.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades primordialmente de nivel técnico, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel operativo (Acumulativo)<sup>6</sup>.

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos o métodos seguidos y/o la presentación de reportes<sup>7</sup>.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

1. Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente a la especialidad del puesto o
2. Segundo año aprobado en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente con la especialidad del puesto y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto o

6

Se parte de la premisa de que al asignar a un puesto un mayor grado del factor, se está considerando a la vez la posibilidad de ejercer supervisión sobre los colaboradores del nivel anterior. Por ejemplo en el puesto que implica supervisión profesional, podría ser que el Supervisor tenga que ejercer supervisión sobre profesionales, técnicos u operativos.

7

Reporte: Presentación de datos en un formato preestablecido.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Gestor Experto Servicio al Cliente

Página	4/4
Código	23100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

- Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente con la especialidad del puesto y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto

### 5.2. Requisito Legal:

Incorporación al Colegio respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio de la actividad.

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor General Servicio al Cliente

Página	1/3
Código	24100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

### 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente

### 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar actividades técnicas, en el grupo ocupacional de servicio al cliente, relacionados con la comercialización de los servicios.

### 3. Principales Ocupaciones

Ejecutar actividades de servicios fraudulentos, estudios catastrales y otras actividades de campo comerciales, efectuar el control de calidad de la medición efectuada en los hidrómetros, según el sistema establecido y la lectura de los mismos, así como, ejecutar inspecciones de campo para levantar información y/o verificar datos del cliente, la conexión y la propiedad, así como la ejecución de pruebas de abastecimiento.

### 4. Factores de Clasificación

#### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades variadas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico necesario para la ejecución de sus actividades.

#### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades del funcionario, son corregidos con rapidez y facilidad en el curso natural del trabajo; generando únicamente reproceso en sus actividades.

#### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$3.000,00 hasta US\$20.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor General Servicio al Cliente

Página	2/3
Código	24100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o recopila datos y genera reportes.

#### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, permanentemente debe laborar bajo condiciones ambientales extremas, que implican estar en contacto con aguas residuales.

#### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona frecuentemente con clientes internos para efectuar trámites relacionados con otros procesos de trabajo, o para brindar información disponible en el puesto de trabajo y necesaria para atender los requerimientos de otras dependencias de la Institución.

#### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades de nivel operativo.

#### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos o métodos seguidos y/o la presentación de reportes<sup>8</sup>.

### 5. Requisitos:

#### 5.1 Formación Académica:

##### Requisito base para la clase

Bachiller en Educación Media o título equivalente



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Gestor General Servicio al Cliente

Página	3/3
Código	24100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

### Experiencia

No aplica

### Supervisión de personal

No aplica

### Grupo alternativo de requisitos

Tercer ciclo de la Educación General Básica (noveno grado) o título equivalente

### Experiencia

Seis años de experiencia en labores relacionadas con la clase de puesto, cargo o especialidad del puesto.

### Supervisión de personal

No aplica

### 5.2. Requisito Legal:

Licencia de conducir cuando el cargo lo exija.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Oficial Experto Servicio al Cliente

Página	2/3
Código	24100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

### 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente

### 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar actividades operativas especializadas, en el grupo ocupacional de servicio al cliente, relacionados con la comercialización de los servicios.

### 3. Principales Ocupaciones

1. Ejecutar actividades comerciales de campo, tales como desconexión y reconexión de servicios morosos o fraudulentos, verificaciones de desconexiones, notificaciones a los clientes sobre cortas, cobro judicial, fraudulencias, instalaciones en pozos, en paja fija, cambios de hidrómetros, cambios de tarifa, entre otras, la distribución de las facturas por concepto de consumo de agua y alcantarillado sanitario.
2. Custodiar y conducir un vehículo liviano destinado al transporte del personal a los lugares asignados.
3. Custodiar, trasladar, entregar y recoger documentos, notificaciones, valores, correspondencias, encomiendas, equipos diversos y materiales a las diversas dependencias tanto internas como externas.

### 4. Factores de Clasificación

#### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades variadas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico necesario para la ejecución de sus actividades.

#### 4.2. Consecuencia del Error



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Oficial Experto Servicio al Cliente

Página	2/3
Código	24100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades del funcionario, son corregidos con rapidez y facilidad en el curso natural del trabajo; generando únicamente reproceso en sus actividades.

#### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por US\$3.000,00 o menos (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, traslado o custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares.

#### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, frecuentemente debe laborar bajo la presencia de varios factores molestos, tales como: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo

#### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona frecuentemente con clientes internos para efectuar trámites relacionados con otros procesos de trabajo, o para brindar información disponible en el puesto de trabajo y necesaria para atender los requerimientos de otras dependencias de la Institución.

#### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades de nivel operativo.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Oficial Experto Servicio al Cliente

Página	2/3
Código	24100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la observación directa del trabajo realizado.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

#### Requisito base para la clase

Tercer Ciclo de la Educación General Básica (Noveno grado) o título equivalente.

#### Experiencia

No aplica

#### Supervisión de personal

No aplica

#### Grupo alternativo de requisitos

Segundo Ciclo de la Educación General Básica (Sexto grado) o título equivalente o Certificado de Conclusión de Estudios Tercer Ciclo y Cuarto Ciclo de Educación Especial (Prevocacional), o

Certificado de Conclusión de Estudios Tercer y Ciclo Diversificado Vocacional, o

Certificado de Conclusión de Estudios de III Ciclo y IV Ciclo (Diversificada) de Educación Especial o de similar nomenclatura (En los casos de los certificados emitidos antes del año 1993, se debe consultar ante el Departamento de Educación Especial del Ministerio de Educación Pública, la validación del mismo).

#### Experiencia



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

**Oficial Experto  
Servicio al Cliente**

Página	2/3
Código	24100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2022-283
Fecha:	Julio 2023

Cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la clase de puesto, cargo o especialidad del puesto.

**Supervisión**

No aplica

**5.4. Requisito Legal:**

Licencia de conducir cuando el cargo lo exija.



Instituto Costarricense de Acueductos y  
Alcantarillados

Dirección Gestión Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Director Experto Sistemas de Agua

Página	1/6
Código	11100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Laboratorio Nacional de Aguas
2. Optimización de Sistemas
3. Producción y Distribución
4. Recolección y Tratamiento
5. Gestión Ambiental
6. Gestión de Acueductos Rurales
7. Programación y Control
8. Administración de Proyectos
9. Investigación y Desarrollo
10. Gestión de Sistemas
11. Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento

## 2. Naturaleza de la Clase

Planificar, dirigir y controlar el funcionamiento de una Unidad Estratégica de Negocios o una Dirección, con el fin de garantizar las mejores prácticas en la prestación de los servicios públicos relacionados con el agua potable y las aguas residuales.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de calidad del agua, de Mejoramiento y sostenibilidad de los servicios de agua potable, agua y salud, análisis de laboratorio, tanto en los sistemas propios como administrados por municipalidades, ASADAS, Comités de Sistemas Rurales y Entes Públicos y Privados.
2. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la óptima utilización de la capacidad instalada de los sistemas de agua potable y alcantarillado



Instituto Costarricense de Acueductos y  
Alcantarillados

Dirección Gestión Capital Humano

**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

**Director Experto  
Sistemas de Agua**

Página	2/6
Código	11100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

sanitario.

3. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de operación, mantenimiento de los sistemas y de la infraestructura para la producción y la distribución de agua potable.
4. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de operación, mantenimiento (correctivo, preventivo y predictivo) de los sistemas y de la infraestructura para la recolección y tratamiento y disposición de las aguas residuales.
5. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de gestión ambiental del recurso hídrico.
6. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la generación de capacidades y la sostenibilidad de los sistemas administrados por Entes Operadores de sistemas de agua potable y aguas residuales en las zonas rurales, con el propósito de generar una respuesta institucional a los requerimientos de las comunidades en torno al agua, entre ellas zonas indígenas.
7. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la demanda futura de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y la formulación de los





Instituto Costarricense de Acueductos y  
Alcantarillados

Dirección Gestión Capital Humano

**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

**Director Experto  
Sistemas de Agua**

Página	3/6
Código	11100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

planes de desarrollo e inversión en sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario

8. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la administración de obras de infraestructura.
9. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la investigación y desarrollo, con el fin de promover el desarrollo tecnológico y de infraestructura para los Sistemas, basado en la investigación y el monitoreo permanente del entorno, necesario para mantener al AyA en la vanguardia para la prestación de los servicios públicos relacionados con agua potable y aguas residuales. Así como, actividades relacionadas con la gestión de los sistemas de hidrantes y de la infraestructura del agua potable instalada, necesaria para el cumplimiento de la Ley.
10. Planificar, dirigir y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la operación y el mantenimiento de sistemas, así como la infraestructura de los mismos en materia de agua potable y aguas residuales, además de la comercialización de los servicios en el ámbito geográfico de su competencia a nivel Regional.
11. Planificar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento de los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con base en planes de acción e indicadores predefinidos para su monitoreo, medición y control. Así como, impulsar procesos orientados a dar una respuesta efectiva a los distintos pronunciamientos emitidos por organismos reguladores y fiscalizadores, en cuanto al accionar institucional para dirigir el desarrollo de estos servicios y lo



Instituto Costarricense de Acueductos y  
Alcantarillados

Dirección Gestión Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Director Experto Sistemas de Agua

Página	4/6
Código	11100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

relativo al aspecto normativo de los sistemas pluviales en áreas urbanas.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas, estrategias y objetivos institucionales, normativa y lineamientos externos, que exige con base en la experiencia y el conocimiento adquirido la aplicación del juicio para establecer nuevos métodos y definir cursos de acción a seguir por la Institución.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la continuidad y calidad de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, generando problemas en la salud de una población.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US \$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o por la revisión y aprobación de información de trascendencia institucional del Instituto.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, normalmente debe laborar bajo condiciones ambientales adecuadas, por ejemplo: espacio físico libre de humedad, de olores desagradables o sustancias químicas.

### 4.5. Relaciones de Trabajo



Instituto Costarricense de Acueductos y  
Alcantarillados

Dirección Gestión Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Director Experto Sistemas de Agua

Página	5/6
Código	11100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos del nivel superior, para brindar y/o solicitar información con el propósito de tomar decisiones sobre políticas o disposiciones institucionales y/o gubernamentales o para asesorar en éstas a las autoridades.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por el trabajo realizado por los funcionarios en los niveles profesional, técnico y operativo de una Unidad Estratégica de Negocio o Dirección, formalmente definida en la estructura organizacional del Instituto.

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

Licenciatura o Postgrado en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### 5.2 Experiencia:

Ocho años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación profesional.

Siete años de experiencia en labores de dirección de personal a nivel profesional, técnico y operativo.

### 5.3 Requisito Legal:

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha



Instituto Costarricense de Acueductos y  
Alcantarillados

Dirección Gestión Capital Humano

**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

**Director Experto  
Sistemas de Agua**

Página	6/6
Código	11100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- <b>2023-283</b>
Fecha:	Julio 2023

entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.

2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique.
4. Rendición de cauciones, cuando el puesto por norma así lo exija.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director Especialista Sistemas de Agua

Página	1/6
Código	11200

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

### 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Administración de Proyectos
2. Gestión de Sistemas

### 2. Naturaleza de la Clase

Planificar, dirigir y controlar el funcionamiento de las actividades relacionadas con la gestión integral de sistemas de agua potable y aguas residuales en una Región ó Zona, con el fin de garantizar las mejores prácticas en la prestación de los servicios públicos.

### 3. Principales Ocupaciones

1. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la administración de obras de infraestructura.
2. Planificar, dirigir y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la operación y el mantenimiento de sistemas, así como la infraestructura de los mismos en materia de agua potable y aguas residuales, además de la comercialización de los servicios en el ámbito geográfico de su competencia a nivel de la GAM.

### 4. Factores de Clasificación

#### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas y objetivos institucionales, que requieren del análisis de diversas situaciones donde es frecuente que no existan



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director Especialista Sistemas de Agua

Página	2/6
Código	11200

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

precedentes para atenderlas y que por tanto, se debe elegir entre varias opciones<sup>1</sup> de acción.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la continuidad y calidad de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, generando problemas en la salud de una población.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o por la revisión y aprobación de información de trascendencia institucional del Instituto.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, normalmente debe laborar bajo condiciones ambientales adecuadas, por ejemplo: espacio físico libre de humedad, de olores desagradables o sustancias químicas.

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para atender o resolver situaciones relacionadas con la prestación de servicios, o para emitir criterios técnicos y/o profesionales especializados que permitan atender, asesorar o resolver oportunamente los requerimientos planteados.

### 4.6. Supervisión Ejercida

---

1

Opción: Libertad o facultad de elegir.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director Especialista Sistemas de Agua

Página	3/6
Código	11200

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

Es responsable directo por el trabajo realizado por los funcionarios en los niveles profesional, técnico y operativo en una región o un área funcional dentro de una subgerencia de área, una UEN o una Dirección.

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

Licenciatura o Postgrado en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### 5.2 Experiencia:

Ocho años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación profesional.

Cinco años de experiencia en supervisión de personal profesional, de los cuales tres años debe haber sido adquirida en Instituciones del Sector Público. (pueden ser parte de los años requeridos en la experiencia en funciones).

### 5.3 Requisito Legal:

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique.
4. Rendición de cauciones, cuando el puesto por norma así lo exija.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director General Sistemas de Agua

Página	1/6
Código	11300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

### 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Laboratorio Nacional de Aguas
2. Optimización de Sistemas
3. Producción y Distribución
4. Recolección y Tratamiento
5. Gestión Ambiental
6. Gestión de Acueductos Rurales
7. Programación Control
8. Administración de Proyectos
9. Investigación y Desarrollo

### 2. Naturaleza de la Clase

Dirigir, organizar y controlar el adecuado funcionamiento de un área funcional definida dentro de una Subgerencia, una Unidad Estratégica de Negocios o una Dirección.

### 3. Principales Ocupaciones

1. Dirigir, organizar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de calidad del agua, de Mejoramiento y sostenibilidad de los servicios de agua potable, agua y salud, análisis de laboratorio, tanto en los sistemas propios como administrados por municipalidades, ASADAS, Comités de Sistemas Rurales y Entes Públicos y Privados.
2. Dirigir, organizar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la óptima utilización de la capacidad instalada de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario.
3. Dirigir, organizar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director General Sistemas de Agua

Página	2/6
Código	11300

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de operación, mantenimiento de los sistemas y de la infraestructura para la producción y la distribución de agua potable.

4. Dirigir, organizar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de operación, mantenimiento (correctivo, preventivo y predictivo) de los sistemas y de la infraestructura para la recolección y tratamiento y disposición de las aguas residuales.
5. Dirigir, organizar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de gestión ambiental del recurso hídrico.
6. Dirigir, organizar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la generación de capacidades y la sostenibilidad de los sistemas administrados por Entes Operadores de sistemas de agua potable y aguas residuales en las zonas rurales, con el propósito de generar una respuesta institucional a los requerimientos de las comunidades en torno al agua, entre ellas zonas indígenas.
7. Dirigir, organizar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la demanda futura de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y la formulación de los planes de desarrollo e inversión en sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario.
8. Dirigir, organizar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la administración de obras de infraestructura.



Página	3/6
Código	11300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

9. Dirigir, organizar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la investigación y desarrollo, con el fin de promover el desarrollo tecnológico y de infraestructura para los Sistemas, basado en la investigación y el monitoreo permanente del entorno, necesario para mantener al AyA en la vanguardia para la prestación de los servicios públicos relacionados con agua potable y aguas residuales, así como, actividades relacionadas con la gestión de los sistemas de hidrantes y de la infraestructura del agua potable instalada, necesaria para el cumplimiento de la Ley.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas, estrategias y objetivos institucionales, normativa y lineamientos externos, que exige con base en la experiencia y el conocimiento adquirido la aplicación del juicio para establecer nuevos métodos y definir cursos de acción a seguir por la Institución.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la continuidad y calidad de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, generando problemas en la salud de una población.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o por la revisión y aprobación de información de trascendencia institucional del Instituto.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director General Sistemas de Agua

Página	4/6
Código	11300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, normalmente debe laborar bajo condiciones ambientales adecuadas, por ejemplo: espacio físico libre de humedad, de olores desagradables o sustancias químicas.

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos del nivel superior, para brindar y/o solicitar información con el propósito de tomar decisiones sobre políticas o disposiciones institucionales y/o gubernamentales o para asesorar en éstas a las autoridades.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por el trabajo realizado por los funcionarios en los niveles profesional, técnico y operativo en una región o un área funcional dentro de una subgerencia de área, una UEN o una Dirección.

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

Licenciatura o Postgrado en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### 5.2 Experiencia:

Ocho años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación profesional.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director General Sistemas de Agua

Página	5/6
Código	11300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- <b>2023-283</b>
Fecha:	Julio 2023

Tres años de experiencia en supervisión de personal profesional, de los cuales dos años debe haber sido ser adquirida en Instituciones del Sector Público. (pueden ser parte de los años requeridos en la experiencia en funciones).

### 5.3. Requisito Legal:

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique.
4. Rendición de cauciones, cuando el puesto por norma así lo exija.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Ejecutivo Experto Sistemas de Agua**

Página	1/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

### **1. Áreas de la Gestión Institucional**

1. Laboratorio Nacional de Aguas
2. Optimización de Sistemas
3. Producción y Distribución
4. Recolección y Tratamiento
5. Gestión Ambiental
6. Gestión de Acueductos Rurales
7. Programación Control
8. Administración de Proyectos
9. Gestión de Sistemas
10. Investigación y Desarrollo
11. Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento

### **2. Naturaleza de la Clase**

Coordinar, supervisar y ejecutar actividades profesionales de alto nivel, del grupo ocupacional de sistemas de agua, relacionadas con la gestión ambiental del recurso hídrico, el desarrollo de la infraestructura, la vigilancia de la calidad del agua, la operación, el mantenimiento y la optimización de los sistemas de agua potable y aguas residuales.

### **3. Principales Ocupaciones**

1. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de calidad del agua, de Mejoramiento y sostenibilidad de los servicios de agua potable, agua y salud, análisis de laboratorio, tanto en los sistemas propios como administrados por municipalidades, ASADAS, Comités de Sistemas Rurales y Entes Públicos y Privados.
2. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Experto Sistemas de Agua

Página	2/6
Código	12100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la óptima utilización de la capacidad instalada de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario.

3. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de operación, mantenimiento de los sistemas y de la infraestructura para la producción y la distribución de agua potable.
4. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de operación, mantenimiento (correctivo, preventivo y predictivo) de los sistemas y de la infraestructura para la recolección y tratamiento y disposición de las aguas residuales.
5. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de gestión ambiental del recurso hídrico.
6. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la generación de capacidades y la sostenibilidad de los sistemas administrados por Entes Operadores de sistemas de agua potable y aguas residuales en las zonas rurales, con el propósito de generar una respuesta institucional a los requerimientos de las comunidades en torno al agua, entre ellas zonas indígenas.
7. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes,



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Experto Sistemas de Agua

Página	3/6
Código	12100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

programas, proyectos y acciones relacionadas con la demanda futura de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y la formulación de los planes de desarrollo e inversión en sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario

8. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la administración de obras de infraestructura.
9. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la gestión de sistemas de agua potable y aguas residuales, así como la comercialización de los servicios en el ámbito geográfico de su competencia.
10. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la investigación y desarrollo, con el fin de promover el desarrollo tecnológico y de infraestructura para los Sistemas, basado en la investigación y el monitoreo permanente del entorno, necesario para mantener al AyA en la vanguardia para la prestación de los servicios públicos relacionados con agua potable y aguas residuales, así como, acciones propias de la evaluación del impacto ambiental y el cumplimiento ante SETENA, y temas relacionadas con esta Comisión a la que pertenece AyA. Además coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la gestión de los sistemas de hidrantes y de la infraestructura del agua potable instalada, necesaria para el cumplimiento de la Ley.
11. Coordinar, supervisar y ejecutar el adecuado funcionamiento de los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con base en planes de acción e indicadores predefinidos para su monitoreo, medición y control. Así como, impulsar procesos orientados a dar una respuesta efectiva a los distintos





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Experto Sistemas de Agua

Página	4/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

pronunciamientos emitidos por organismos reguladores y fiscalizadores, en cuanto al accionar institucional para dirigir el desarrollo de estos servicios y lo relativo al aspecto normativo de los sistemas pluviales en áreas urbanas.

### 4. Factores de Clasificación

#### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas y objetivos institucionales, que requieren del análisis de diversas situaciones donde es frecuente que no existan precedentes para atenderlas y que por tanto, se debe elegir entre varias opciones<sup>2</sup> de acción.

#### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la gestión institucional, generando reprocesos y pérdidas económicas significativas que redundarán en perjuicio al cliente y/o sociedad civil.

#### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$100.000,00 hasta US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o analiza y revisa los informes o genera información de trascendencia institucional.

#### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, frecuentemente debe laborar bajo la presencia de varios factores molestos, tales como: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas,





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Ejecutivo Experto Sistemas de Agua**

Página	5/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

### **4.5. Relaciones de Trabajo**

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para atender o resolver situaciones relacionadas con la prestación de servicios, o para emitir criterios técnicos y/o profesionales especializados que permitan atender, asesorar o resolver oportunamente los requerimientos planteados.

### **4.6. Supervisión Ejercida**

Es responsable directo por funcionarios o equipos de trabajo que realizan actividades primordialmente de nivel profesional, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel técnico y/o de nivel operativo (Acumulativo).

### **4.7. Supervisión Recibida**

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.

## **5. Requisitos:**

### **5.1 Formación Académica:**

Licenciatura o Postgrado en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Ejecutivo Experto Sistemas de Agua**

Página	6/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD- 2023-283</b>
Fecha:	Julio 2023

### **5.2. Experiencia:**

Siete años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo, especialidad o formación profesional.

Tres años de experiencia en supervisión de personal profesional, de los cuales dieciocho meses debe haber sido adquirida en Instituciones del Sector Público (pueden ser parte de los años requeridos en la experiencia en funciones).

### **5.3. Requisito Legal:**

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Ejecutivo Especialista Sistemas de Agua**

Página	1/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

### **1. Áreas de la Gestión Institucional**

1. Laboratorio Nacional de Aguas
2. Optimización de Sistemas
3. Producción y Distribución
4. Recolección y Tratamiento
5. Gestión Ambiental
6. Gestión de Sistemas Rurales
7. Programación Control
8. Administración de Proyectos
9. Investigación y Desarrollo
10. Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento

### **2. Naturaleza de la Clase**

Coordinar, ejecutar y controlar actividades profesionales especializadas, del grupo ocupacional de sistemas de agua, relacionadas con la gestión ambiental del recurso hídrico, el desarrollo de la infraestructura, la vigilancia de la calidad del agua, la operación, el mantenimiento y la optimización de los sistemas de agua potable y aguas residuales.

### **3. Principales Ocupaciones**

1. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de calidad del agua, de Mejoramiento y sostenibilidad de los servicios de agua potable, agua y salud, análisis de laboratorio, tanto en los sistemas propios como administrados por municipalidades, ASADAS, Comités de Sistemas Rurales y Entes Públicos y Privados.
2. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas,



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Especialista Sistemas de Agua

Página	2/6
Código	12100

Elaborado por:	Cinthy Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

proyectos y acciones relacionados con la óptima utilización de la capacidad instalada de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario.

3. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de operación, mantenimiento de los sistemas y de la infraestructura para la producción y la distribución de agua potable.
4. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de operación, mantenimiento (correctivo, preventivo y predictivo) de los sistemas y de la infraestructura para la recolección y tratamiento y disposición de las aguas residuales.
5. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de gestión ambiental del recurso hídrico.
6. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la generación de capacidades y la sostenibilidad de los sistemas administrados por Entes Operadores de sistemas de agua potable y aguas residuales en las zonas rurales, con el propósito de generar una respuesta institucional a los requerimientos de las comunidades en torno al agua, entre ellas zonas indígenas.
7. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la demanda futura de



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Especialista Sistemas de Agua

Página	3/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y la formulación de los planes de desarrollo e inversión en sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario

8. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la administración de obras de infraestructura.
9. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la investigación y desarrollo, con el fin de promover el desarrollo tecnológico y de infraestructura para los Sistemas, basado en la investigación y el monitoreo permanente del entorno, necesario para mantener al AyA en la vanguardia para la prestación de los servicios públicos relacionados con agua potable y aguas residuales, así como, actividades relacionadas con la gestión de los sistemas de hidrantes y de la infraestructura del agua potable instalada, necesaria para el cumplimiento de la Ley.
10. Coordinar, ejecutar y controlar el adecuado funcionamiento de los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con base en planes de acción e indicadores predefinidos para su monitoreo, medición y control. Así como, impulsar procesos orientados a dar una respuesta efectiva a los distintos pronunciamientos emitidos por organismos reguladores y fiscalizadores, en cuanto al accionar institucional para dirigir el desarrollo de estos servicios y lo relativo al aspecto normativo de los sistemas pluviales en áreas urbanas.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Especialista Sistemas de Agua

Página	4/6
Código	12100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas y objetivos institucionales, que requieren del análisis de diversas situaciones donde es frecuente que no existan precedentes para atenderlas y que por tanto, se debe elegir entre varias opciones<sup>3</sup> de acción.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la gestión institucional, generando reprocesos y pérdidas económicas significativas que redundarán en perjuicio al cliente y/o sociedad civil.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$100.000,00 hasta US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o analiza y revisa los informes o genera información de trascendencia institucional.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, frecuentemente debe laborar bajo la presencia de varios factores molestos, tales como: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

### 4.5. Relaciones de Trabajo



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Ejecutivo Especialista Sistemas de Agua**

Página	5/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para atender o resolver situaciones relacionadas con la prestación de servicios, o para emitir criterios técnicos y/o profesionales especializados que permitan atender, asesorar o resolver oportunamente los requerimientos planteados.

### **4.6. Supervisión Ejercida**

Es responsable directo por funcionarios o equipos de trabajo que realizan actividades primordialmente de nivel profesional, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel técnico y/o de nivel operativo (Acumulativo).

### **4.7. Supervisión Recibida**

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.

## **5. Requisitos:**

### **5.1 Formación Académica:**

Licenciatura o Postgrado en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### **5.2 Experiencia:**

Seis años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo, especialidad o formación profesional.

Dos años de experiencia en supervisión de personal profesionales (pueden ser



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Especialista Sistemas de Agua

Página	6/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

parte de los años requeridos en la experiencia en funciones).

### 5.3. Requisito Legal:

Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique.





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Avanzado Sistemas de Agua

Página	1/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

### 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Laboratorio Nacional de Aguas
2. Optimización de Sistemas
3. Producción y Distribución
4. Recolección y Tratamiento
5. Gestión Ambiental
6. Gestión de Sistemas Rurales
7. Programación Control
8. Administración de Proyectos
9. Investigación y Desarrollo
10. Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento

### 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar, controlar y dar seguimiento a las actividades profesionales de nivel avanzado, del grupo ocupacional de sistemas de agua, relacionadas con la optimización de los sistemas, gestión ambiental del recurso hídrico, el desarrollo de la infraestructura, la vigilancia de la calidad del agua, la operación, el mantenimiento y la optimización de los sistemas de agua potable y aguas residuales.

### 3. Principales Ocupaciones

1. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de calidad del agua, de Mejoramiento y sostenibilidad de los servicios de agua potable, agua y salud, análisis de laboratorio, tanto en los sistemas propios como administrados por municipalidades, ASADAS, Comités de Sistemas Rurales Entes Públicos y Privados.
2. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a la implementación de políticas,



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Avanzado Sistemas de Agua

Página	2/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la óptima utilización de la capacidad instalada de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario.

3. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de operación, mantenimiento de los sistemas y de la infraestructura para la producción y la distribución de agua potable.
4. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de operación, mantenimiento (correctivo, preventivo y predictivo) de los sistemas y de la infraestructura para la recolección y tratamiento y disposición de las aguas residuales.
5. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de gestión ambiental del recurso hídrico.
6. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la generación de capacidades y la sostenibilidad de los sistemas administrados por Entes Operadores de sistemas de agua potable y aguas residuales en las zonas rurales, con el propósito de generar una respuesta institucional a los requerimientos de las comunidades en torno al agua, entre ellas zonas indígenas.
7. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Avanzado Sistemas de Agua

Página	3/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la demanda futura de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y la formulación de los planes de desarrollo e inversión en sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario

8. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la administración de obras de infraestructura.
9. Ejecutar, controlar y dar seguimiento a la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la investigación y desarrollo, con el fin de promover el desarrollo tecnológico y de infraestructura para los Sistemas, basado en la investigación y el monitoreo permanente del entorno, necesario para mantener al AyA en la vanguardia para la prestación de los servicios públicos relacionados con agua potable y aguas residuales.
10. Ejecutar, controlar y dar seguimiento al adecuado funcionamiento de los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con base en planes de acción e indicadores predefinidos para su monitoreo, medición y control. Así como, impulsar procesos orientados a dar una respuesta efectiva a los distintos pronunciamientos emitidos por organismos reguladores y fiscalizadores, en cuanto al accionar institucional para dirigir el desarrollo de estos servicios y lo relativo al aspecto normativo de los sistemas pluviales en áreas urbanas.

#### 4. Factores de Clasificación

##### 4.1 Dificultad

Ejecuta actividades variadas de acuerdo con metas y objetivos planteados, donde existen precedentes pero que requieren para su desarrollo conocimiento



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Avanzado Sistemas de Agua

Página	4/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

técnico especializado ó profesional en algunas de las áreas de la gestión institucional.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la gestión institucional, generando reprocesos y pérdidas económicas significativas que redundarán en perjuicio al cliente y/o sociedad civil.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$100.000,00 hasta US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o analiza y revisa los informes o genera información de trascendencia institucional.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, permanentemente debe laborar bajo la presencia de varios factores molestos, tales como: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para solicitar y/o brindar información indispensable para realizar trámites de la institución.

### 4.6. Supervisión Ejercida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Ejecutivo Avanzado Sistemas de Agua**

Página	5/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades primordialmente de nivel técnico, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel operativo (Acumulativo).

### **4.7. Supervisión Recibida**

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la presentación de informes sobre el trabajo realizado.

## **5. Requisitos:**

### **5.1 Formación Académica:**

Licenciatura o Postgrado en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### **5.2 Experiencia:**

Cinco años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación profesional. o bien con su formación profesional

### **5.3 Requisito Legal:**

Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Ejecutivo General Sistemas de Agua**

Página	1/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

### **1. Áreas de la Gestión Institucional**

1. Laboratorio Nacional de Aguas
2. Optimización de Sistemas
3. Producción y Distribución
4. Recolección y Tratamiento
5. Gestión Ambiental
6. Gestión de Sistemas Rurales
7. Programación Control
8. Administración de Proyectos
9. Investigación y Desarrollo
10. Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento

### **2. Naturaleza de la Clase**

Ejecutar y controlar actividades profesionales del grupo ocupacional de sistemas de agua, relacionadas con la optimización de los sistemas, gestión ambiental del recurso hídrico, el desarrollo de la infraestructura, la vigilancia de la calidad del agua, la operación, el mantenimiento y la optimización de los sistemas de agua potable y aguas residuales.

### **3. Principales Ocupaciones**

1. Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de calidad del agua, de Mejoramiento y sostenibilidad de los servicios de agua potable, agua y salud, análisis de laboratorio, tanto en los sistemas propios como administrados por municipalidades, ASADAS, Comités de Sistemas Rurales Entes Públicos y Privados.
2. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño,



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo General Sistemas de Agua

Página	2/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la óptima utilización de la capacidad instalada de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario.

3. Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de operación, mantenimiento de los sistemas y de la infraestructura para la producción y la distribución de agua potable.
4. Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de operación, mantenimiento (correctivo, preventivo y predictivo) de los sistemas y de la infraestructura para la recolección y tratamiento y disposición de las aguas residuales.
5. Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de gestión ambiental del recurso hídrico.
6. Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la generación de capacidades y la sostenibilidad de los sistemas administrados por Entes Operadores de sistemas de agua potable y aguas residuales en las zonas rurales, con el propósito de generar una respuesta institucional a los requerimientos de las comunidades en torno al agua, entre ellas zonas indígenas.
7. Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes,





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo General Sistemas de Agua

Página	3/6
Código	12100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

programas, proyectos y acciones relacionadas con la demanda futura de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y la formulación de los planes de desarrollo e inversión en sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario

8. Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la administración de obras de infraestructura.
9. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la investigación y desarrollo, con el fin de promover el desarrollo tecnológico y de infraestructura para los Sistemas, basado en la investigación y el monitoreo permanente del entorno, necesario para mantener al AyA en la vanguardia para la prestación de los servicios públicos relacionados con agua potable y aguas residuales, así como, actividades relacionadas con el logro de la óptima utilización de la capacidad instalada de los sistemas de agua potable e hidrantes.
10. Ejecutar y controlar el adecuado funcionamiento de los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con base en planes de acción e indicadores predefinidos para su monitoreo, medición y control. Así como, impulsar procesos orientados a dar una respuesta efectiva a los distintos pronunciamientos emitidos por organismos reguladores y fiscalizadores, en cuanto al accionar institucional para dirigir el desarrollo de estos servicios y lo relativo al aspecto normativo de los sistemas pluviales en áreas urbanas.

#### 4. Factores de Clasificación

##### 4.1. Dificultad





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo General Sistemas de Agua

Página	4/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

Ejecuta actividades variadas de acuerdo con metas y objetivos planteados, donde existen precedentes pero que requieren para su desarrollo conocimiento técnico especializado o profesional en alguna de las áreas de la gestión institucional.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$20.000,00 hasta US\$100.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o compila los reportes, analiza y genera informes.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, en algunas ocasiones debe laborar bajo condiciones ambientales poco adecuadas, por ejemplo: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

### 4.5. Relaciones de Trabajo



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo General Sistemas de Agua

Página	5/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para solicitar y/o brindar información indispensable para realizar trámites de la Institución.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades primordialmente de nivel técnico, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel operativo (Acumulativo)<sup>4</sup>.

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la presentación de informes<sup>5</sup> sobre el trabajo realizado.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

#### Grupo B:

Licenciatura en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

### 5.2. Experiencia:

4

Se parte de la premisa de que al asignar a un puesto un mayor grado del factor, se está considerando a la vez la posibilidad de ejercer supervisión sobre los colaboradores del nivel anterior. Por ejemplo en el puesto que implica supervisión profesional, podría ser que el Supervisor tenga que ejercer supervisión sobre profesionales, técnicos u operativos.

5

Informe: Descripción de una situación que incluye antecedentes, análisis, conclusiones y recomendaciones.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo General Sistemas de Agua

Página	6/6
Código	12100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

Seis meses de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación profesional. o bien con su formación profesional.

### Grupo A:

Bachiller en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional

#### 5.2. Experiencia:

No requiere experiencia.

#### 5.3. Requisito Legal:

Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión de Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Gestor Experto Sistemas de Agua**

Página	1/8
Código	13100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

### **1. Áreas de la Gestión Institucional**

1. Laboratorio Nacional de Aguas
2. Optimización de Sistemas
3. Producción y Distribución
4. Gestión Ambiental
5. Gestión de Acueductos Rurales
6. Programación Control
7. Administración de Proyectos
8. Investigación y Desarrollo
9. Recolección y Tratamiento
10. Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento

### **2. Naturaleza de la Clase**

Ejecutar y controlar actividades, del grupo ocupacional de sistemas de agua, relacionadas con la gestión ambiental del recurso hídrico, el desarrollo de la infraestructura, la operación, el mantenimiento y la optimización de los sistemas de agua potable y aguas residuales.

### **3. Principales Ocupaciones**

1. Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de calidad del agua, de Mejoramiento y sostenibilidad de los servicios de agua potable, agua y salud, análisis de laboratorio, tanto en los sistemas propios como administrados por municipalidades, ASADAS, Comités de Sistemas Rurales Entes Públicos y Privados.
2. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la óptima utilización de la capacidad instalada de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión de Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor Experto Sistemas de Agua

Página	2/8
Código	13100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

- Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de operación, mantenimiento de los sistemas y de la infraestructura para la producción y la distribución de agua potable.
- Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de gestión ambiental del recurso hídrico.
- Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la generación de capacidades y la sostenibilidad de los sistemas administrados por Entes Operadores de sistemas de agua potable y aguas residuales en las zonas rurales, con el propósito de generar una respuesta institucional a los requerimientos de las comunidades en torno al agua, entre ellas zonas indígenas.
- Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la demanda futura de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y la formulación de los planes de desarrollo e inversión en sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario
- Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la administración de obras de infraestructura.
- Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la investigación y desarrollo, con el fin de promover el desarrollo tecnológico y de infraestructura para los Sistemas,



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión de Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor Experto Sistemas de Agua

Página	3/8
Código	13100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

basado en la investigación y el monitoreo permanente del entorno, necesario para mantener al AyA en la vanguardia para la prestación de los servicios públicos relacionados con agua potable y aguas residuales, así como, actividades relacionadas con el logro de la óptima utilización de la capacidad instalada de los sistemas de agua potable e hidrantes.

9. Ejecutar y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones en materia de operación, mantenimiento (correctivo, preventivo y predictivo) de los sistemas y de la infraestructura para la recolección y tratamiento y disposición de las aguas residuales.
10. Ejecutar y controlar el adecuado funcionamiento de los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con base en planes de acción e indicadores predefinidos para su monitoreo, medición y control. Así como, impulsar procesos orientados a dar una respuesta efectiva a los distintos pronunciamientos emitidos por organismos reguladores y fiscalizadores, en cuanto al accionar institucional para dirigir el desarrollo de estos servicios y lo relativo al aspecto normativo de los sistemas pluviales en áreas urbanas.

## 4. 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades variadas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico necesario para la ejecución de sus actividades.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión de Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor Experto Sistemas de Agua

Página	4/8
Código	13100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$20.000,00 hasta US\$100.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o compila los reportes, analiza y genera informes.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, en algunas ocasiones debe laborar bajo condiciones ambientales poco adecuadas, por ejemplo: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para solicitar y/o brindar información indispensable para realizar trámites de la Institución.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades primordialmente de nivel técnico, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel operativo (Acumulativo)<sup>6</sup>.

### 4.7. Supervisión Recibida

<sup>6</sup> Se parte de la premisa de que al asignar a un puesto un mayor grado del factor, se está considerando a la vez la posibilidad de ejercer supervisión sobre los colaboradores del nivel anterior. Por ejemplo en el puesto que implica supervisión profesional, podría ser que el Supervisor tenga que ejercer supervisión sobre profesionales, técnicos u operativos.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión de Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Gestor Experto Sistemas de Agua**

<b>Página</b>	5/8
<b>Código</b>	13100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos o métodos seguidos y/o la presentación de reportes<sup>7</sup>.

### **5. Requisitos:**

#### **5.1 Formación Académica:**

1. Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente a la especialidad del puesto o
2. Segundo año aprobado en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente con la especialidad del puesto y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto o
3. Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente con la especialidad del puesto y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto

#### **5.2 Requisito Legal:**

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor General Sistemas de Agua

Página	1/8
Código	13100

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

### 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Laboratorio Nacional de Aguas
2. Producción y Distribución
3. Administración de Proyectos
4. Gestión Ambiental
5. Optimización de Sistemas
6. Investigación y Desarrollo
7. Recolección y Tratamiento
8. Programación y Control

### 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar actividades técnicas en el área de Sistemas de Agua, con el fin de vigilar la calidad del agua, contar con el insumo, desarrollar la infraestructura, operar y mantener los sistemas, necesarios para la prestación de los Servicios Públicos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

### 3. Principales Ocupaciones

1. Ejecutar actividades en el campo de recolección de muestras de aguas, aguas residuales y aguas de mar, cumpliendo con las políticas de muestreo, manipulación de muestras y con los procedimientos de recolección y custodia de muestras, inspecciones sanitarias en las estructuras que conforman un acueducto, análisis de laboratorio en aguas, aguas residuales y aguas de mar, determinaciones de los parámetros físico químicos y microbiológicos, calibración, operación y mantenimiento de los equipos de laboratorio, lavado, limpieza y esterilización de envases, cristalería y accesorios de Laboratorio, entre otras.
2. Ejecutar actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo de las líneas de conducción, infraestructura de los sistemas, instalación y reparación de hidrómetros sobre pajas fijas, la mitigación del



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor General Sistemas de Agua

Página	2/8
Código	13100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

riesgo por vulnerabilidad y actividades relacionadas con la calidad metrológica, entre otros.

3. Ejecutar actividades de asistencia en topografía, y el dibujo de mapas esquemáticos, bosquejos arquitectónicos, gráficos, cálculos hidráulicos, mecánicos, planos topográficos, proyectos estructurales, mecánicos, electromecánicos e hidráulicos, levantamientos de espacio físico, entre otros. Así como la digitalización de los mismos y el escaneo de documentos para ser utilizados en proyectos constructivos, remodelaciones de instalaciones e infraestructura institucional de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
4. Ejecutar actividades relacionadas con la gestión ambiental del recurso hídrico, así como, el levantamiento y ubicación de campo de los recursos hídricos, medición de caudales y tomas de muestra en sistemas de alcantarillado y de tratamiento de aguas residuales. Revisar, evaluar, clasificar y ordenar la información hidrológica e hidrogeológica. Identificación, atención, vigilancia y control de zonas de protección, pruebas de bombeo e instalación de equipos de bombeo, para los respectivos estudios hidrogeológicos. inspecciones de campo para la atención y seguimiento de denuncias, por deterioro de los recursos hídricos y alteraciones ambientales, identificación, comprobación y levantamiento de información de campo de las áreas de proyectos de conservación, recuperación forestal y recursos hídricos, entre otras.
5. Ejecutar actividades relacionadas con la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionados con la óptima utilización de la capacidad instalada de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario.
6. Ejecutar actividades técnicas relacionadas con desarrollo tecnológico y de infraestructura para los sistemas, basado en la investigación y el monitoreo permanente del entorno.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor General Sistemas de Agua

Página	3/8
Código	13100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

7. Ejecutar actividades técnicas relacionadas con la operación, mantenimiento (correctivo, preventivo y predictivo) de los sistemas y de la infraestructura para la recolección y tratamiento y disposición de las aguas residuales.
8. Ejecutar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones relacionadas con la demanda futura de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y la formulación de los planes de desarrollo e inversión en sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades variadas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico necesario para la ejecución de sus actividades.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades del funcionario, son corregidos con rapidez y facilidad en el curso natural del trabajo; generando únicamente reproceso en sus actividades.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$3.000,00 hasta US\$20.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o recopila datos y genera reportes.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Gestor General Sistemas de Agua

Página	4/8
Código	13100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, permanentemente debe laborar bajo condiciones ambientales extremas, que implican estar en contacto con aguas residuales.

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona frecuentemente con clientes internos para efectuar trámites relacionados con otros procesos de trabajo, o para brindar información disponible en el puesto de trabajo y necesaria para atender los requerimientos de otras dependencias de la Institución.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades de nivel operativo.

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos o métodos seguidos y/o la presentación de reportes<sup>8</sup>.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

#### Requisito base para la clase

Bachiller en Educación Media o título equivalente

Experiencia

No aplica



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor General Sistemas de Agua

Página	5/8
Código	13100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- <b>2023-283</b>
Fecha:	Julio 2023

Supervisión de personal

No aplica

### Grupo alternativo de requisitos

Tercer ciclo de la Educación General Básica (noveno grado) o título equivalente  
Experiencia

Seis años de experiencia en labores relacionadas con la clase de puesto, cargo o especialidad del puesto.

Supervisión de personal

No aplica

### 5.2. Requisito Legal:

Licencia de conducir cuando el cargo lo exija.



Página	1/9
Código	14100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Diversas Dependencias

## 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar actividades operativas especializadas, del grupo ocupacional de sistemas de agua, relacionadas con el desarrollo de la infraestructura, la operación, el mantenimiento y la optimización de los sistemas de agua potable y aguas residuales.

## 3. Principales Ocupaciones

Conducir y operar retroexcavadores, miniretroexcavadores, vehículos especiales y pesados equipados con grúa, utilizados en tareas de construcción o las labores de mantenimiento preventivo, correctivo y operativo de las obras realizadas por la Institución, gestionar, retirar, cargar, acomodar, transportar y controlar los materiales, equipo y herramientas requeridos para la ejecución de las obras que se desarrollan. Ejecutar planes de distribución regulada de agua en situaciones de déficit y en casos de emergencia, así como conducir los camiones cisternas a los lugares asignados y coordinar el abastecimiento de agua en tanques e hidrantes.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1 Dificultad

Ejecuta actividades variadas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico necesario para la ejecución de sus actividades.



Página	2/9
Código	14100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

## 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades del funcionario, son corregidos con rapidez y facilidad en el curso natural del trabajo; generando únicamente reproceso en sus actividades.

## 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$3.000,00 hasta US\$20.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o recopila datos y genera reportes.

## 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, permanentemente debe laborar bajo la presencia de varios factores molestos, tales como: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

## 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos, específicamente con compañeros de su mismo equipo de trabajo o superior inmediato.

## 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades de nivel operativo.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Oficial Experto Sistemas de Agua

Página	3/9
Código	14100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la observación directa del trabajo realizado.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

Requisito base para la clase

Tercer Ciclo de la Educación General Básica (Noveno grado) o título equivalente.

Experiencia

No aplica

Supervisión de personal

No aplica

Grupo alternativo de requisitos

Segundo Ciclo de la Educación General Básica (Sexto grado) o título equivalente o

Certificado de Conclusión de Estudios Tercer Ciclo y Cuarto Ciclo de Educación Especial (Prevocacional), o

Certificado de Conclusión de Estudios Tercer y Cuarto Ciclo Diversificado Vocacional, o

Certificado de Conclusión de Estudios de III Ciclo y IV Ciclo (Diversificada) de Educación Especial o de similar nomenclatura (En los casos de los certificados emitidos antes del año 1993, se debe consultar ante el Departamento de Educación Especial del Ministerio de Educación Pública, la validación del mismo).





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Oficial Experto Sistemas de Agua

Página	4/9
Código	14100

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- <b>2023-283</b>
Fecha:	Julio 2023

### Experiencia

Cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la clase de puesto, cargo o especialidad del puesto.

### Supervisión

No aplica

### 5.2. Requisito Legal:

Licencia de conducir cuando el cargo así lo requiera.



Página	5/9
Código	14300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2023-283
Fecha:	Julio 2023

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

Diversas Dependencias

## 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar y apoyar en la ejecución de actividades técnicas, del grupo ocupacional de sistemas de agua, relacionadas con el desarrollo de la infraestructura, la operación, el mantenimiento y la optimización de los sistemas de agua potable y aguas residuales.

## 3. Principales Ocupaciones

Ejecutar labores de apoyo en fontanería, albañilería, carpintería, pintura, soldadura, eléctricas, mecánica, electromecánicas, hidráulicas y telefonía, con el fin de construir o brindar mantenimiento (correctivo, preventivo y predictivo) en instalaciones, edificaciones o infraestructura de los sistemas institucionales. Así como labores en las bodegas de la Institución, limpieza, mantenimiento y vigilancia de las fuentes, nacientes, tuberías, tanques, hidrómetros y cajas de protección, estructuras, filtros, parrillas y pozos de registro, operar y mantener el equipo y herramienta de trabajo, maquinaria y equipo especial, para las labores de mantenimiento y construcción de obras, labores de reforestación, protección de cuencas, labores de distribución regulada de agua en situaciones de déficit y en casos de emergencia, labores de perforación de pozos, entre otras.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades rutinarias, repetitivas y elementales, de acuerdo con instrucciones precisas.

### 4.2. Consecuencia del Error



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Oficial General Sistemas de Agua

Página	6/9
Código	14300

Elaborado por:	Cinthya Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2023-283
Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023	Fecha:	Julio 2023

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades del funcionario, son corregidos con rapidez y facilidad en el curso natural del trabajo; generando únicamente reproceso en sus actividades.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por US\$3.000,00 o menos (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, traslado o custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, permanentemente debe laborar bajo condiciones ambientales extremas, que implican estar en contacto con aguas residuales.

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos, específicamente con compañeros de su mismo equipo de trabajo o superior inmediato.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la observación directa del trabajo realizado.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

#### Requisitos base de la clase



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Oficial General Sistemas de Agua

Página	7/9
Código	14300

Elaborado por:	Cintha Ríos Monge Dirección Gestión de Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Julio 2023

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- <b>2023-283</b>
Fecha:	Julio 2023

Segundo Ciclo de la Enseñanza General Básica (Sexto grado) o

Certificado de Conclusión de Estudios de Tercer y Cuarto Ciclo de Educación Especial (Prevocacional), o

Certificado de Conclusión de Estudios Tercer y Ciclo Diversificado Vocacional, o

Certificado de Conclusión de Estudios de III Ciclo y IV Ciclo (Diversificada) de Educación Especial o de similar nomenclatura (En los casos de los certificados emitidos antes del año 1993, se debe consultar ante el Departamento de Educación Especial del Ministerio de Educación Pública, la validación del mismo).

Experiencia

No aplica

Supervisión

No aplica

### Grupo alternativo de requisitos

Primer ciclo aprobado de la Educación General Básica (Tercer grado) o título equivalente.

### Experiencia

Dos años de experiencia en labores relacionadas con la clase de puesto, cargo o especialidad del puesto.

### Supervisión

No aplica

### 5.2 Formación Técnica:

No requiere formación técnica.