



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

COSTA RICA



**Dirección Gestión del Capital Humano
Manual de Clases Institucionales
Versión 13-2024**

 +(506) 2242-5000  www.aya.go.cr

**“NUESTRO COMPROMISO DE HOY,
nos une con un futuro mejor para COSTA RICA”**



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 31100

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

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, 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.
3. 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.
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 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 de



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 31100

desempeño y el desarrollo de las capacidades organizacionales requeridas por la Institución para su desarrollo.

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 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.
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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 31100

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.</p>	Es responsable directo por el trabajo realizado por los funcionarios de una Unidad Estratégica de Negocio o Unidad de Apoyo, formalmente definida.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 31100

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	5	Pensamiento estratégico	5
		Dirección	5
Enfoque en resultados	5	Comunicación asertiva	5
		Sensibilidad tecnológica	5
Orientación de Servicio al Usuario	5	Tolerancia al trabajo bajo presión	5



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 31100

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

Siete años de experiencia en labores de dirección de personal a nivel profesional.

Legales:

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

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 31300

NATURALEZA DE LA CLASE

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

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 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 31300

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 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 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

Director General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 31300

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 y 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 31300

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.</p>	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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 31300

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	4	Pensamiento estratégico	4
		Dirección	4
Enfoque en resultados	4	Comunicación asertiva	4
		Tolerancia al trabajo bajo presión	4
Orientación de Servicio al Usuario	4	Desarrollo del Talento	4



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 31300

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

Tres años de experiencia en supervisión de personal profesional.

Legales:

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

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32100

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.

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 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32100

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 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.
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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32100

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, 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32100

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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 opciones¹ de acción.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.</p>	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)



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32100

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	4	Pensamiento estratégico	4
Enfoque en resultados	4	Análisis y Solución de situaciones	4
Orientación de Servicio al Usuario	4	Comunicación asertiva	4



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32100

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

Tres años de experiencia en supervisión de personal profesional.

Legales:

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.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Especialista Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32200

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 de Instituto.

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 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Especialista Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32200

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.
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 de 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.
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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Especialista Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32200

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 de 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, 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.

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.	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.	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

Ejecutivo Especialista Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32200

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional

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.

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

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).

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Especialista Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32200

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	3	Pensamiento flexible	4
Enfoque en resultados	3	Análisis y solución de situaciones	3
Orientación de Servicio al Usuario	3	Comunicación asertiva	3

REQUISITOS

Académicos:	Capacitación:
Licenciatura en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional	No Aplica
Experiencia:	Legales:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Especialista Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32200

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

Dos años de experiencia en supervisión de personal profesional.

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.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Avanzado Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32300

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.

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 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Avanzado Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32300

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 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, 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

Ejecutivo Avanzado Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32300

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, 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Avanzado Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32300

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades del proceso en el que participa, generando reprocesos ó atrasos en las mismas.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento la presentación de informes sobre el trabajo realizado.</p>	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).



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Avanzado Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32300

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	3	Pensamiento flexible	3
Enfoque en resultados	3	Análisis y solución de situaciones	3
Orientación de Servicio al Usuario	2	Comunicación asertiva	3



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Avanzado Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32300

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

No aplica

Legales:

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.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32400

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.

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.
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 de 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32400

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 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, 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32400

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.

12. 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.

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.	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.	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

Ejecutivo General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32400

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional

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.

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

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).

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32400

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	3	Pensamiento flexible	2
Enfoque en resultados	2	Análisis y solución de situaciones	2
Orientación de servicio al usuario	2	Comunicación asertiva	3

REQUISITOS

Académicos:	Capacitación:
<p>Grupo B: Licenciatura en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional</p> <p>Grupo A: Bachiller en una carrera universitaria, según los requerimientos del cargo institucional</p>	No Aplica
Experiencia:	Legales:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 32400

En Funciones:

Para ambos grupos no se requiere experiencia profesional

En Supervisión de Personal: No aplica

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.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 33100

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.

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 de potencial humano, administración del desempeño y 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 33100

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.
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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 33100

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.	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.	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

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
Ejecuta actividades variadas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico necesario para la ejecución de sus actividades. Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos o métodos seguidos y/o la presentación de reportes.	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).



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 33100

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	2	Comunicación asertiva	2
Enfoque en resultados	2	Gestión del tiempo	2
Orientación de servicio al usuario	2	Iniciativa	3



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor Experto Gestión de Apoyo

Código de Clase: 33100

REQUISITOS

Académicos:

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 o
3. Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente con la especialidad del puesto

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

1. No aplica experiencia
2. Cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto o
3. Cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto

En Supervisión de Personal:

No aplica

Legales:

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

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 33300

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.

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 de 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 33300

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades del proceso en el que participa, generando reproceso o atraso en las mismas.	Se relaciona con clientes internos, específicamente con compañeros de su mismo equipo de trabajo o superior inmediato.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>Ejecuta actividades variadas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico necesario para la ejecución de sus actividades.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos o métodos seguidos y/o la presentación de reportes.</p>	Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades de nivel operativo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 33300

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	1	Comunicación asertiva	1
Enfoque en resultados	1	Gestión del tiempo	1
Orientación de servicio al usuario	2	Iniciativa	1



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor General Gestión de Apoyo

Código de Clase: 33300

REQUISITOS

Académicos:

1. Bachiller en educación media o título equivalente o
2. Tercer ciclo de la Educación General Básica (noveno grado) o título equivalente

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

Requisito base para la clase

1. Experiencia: No aplica

Grupo alternativo de requisitos

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

Supervisión de Personal: No aplica

Legales:

No Aplica

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 21100

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.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 21100

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.</p>	Es responsable directo por el trabajo realizado por los funcionarios de una Unidad Estratégica de Negocio o Unidad de Apoyo, formalmente definida.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 21100

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	5	Pensamiento estratégico	5
		Dirección	5
Enfoque en resultados	5	Comunicación asertiva	5
		Sensibilidad tecnológica	5
Orientación de Servicio al Usuario	5	Tolerancia al trabajo bajo presión	5



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 21100

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

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

Legales:

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

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director General Servicio al Cliente

Código de Clase: 21300

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.

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 georreferenciado 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.
3. Dirigir, organizar y controlar la implementación de estrategias de comunicación, disruptivas, tanto interna como externas apegadas a los objetivos del Plan Estratégico del AyA, así como de estrategias específicas para la gestión de prensa, relaciones públicas, publicidad, redes sociales, aplicaciones móviles, entre otros medios digitales, dirigidos a los diferentes públicos, con el fin de alcanzar la imagen empresarial deseada.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director General Servicio al Cliente

Código de Clase: 21300

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.</p>	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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director General Servicio al Cliente

Código de Clase: 21300

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	4	Pensamiento estratégico	4
		Dirección	4
Enfoque en resultados	4	Comunicación asertiva	4
Orientación de Servicio al Usuario	4	Desarrollo del Talento	4



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director General Servicio al Cliente

Código de Clase: 21300

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

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).

Legales:

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

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 22100

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.

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, 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 georreferenciado 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 de inconformidades presentadas por los clientes, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 22100

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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 opciones¹ de acción.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.</p>	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).



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 22100

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	3	Pensamiento estratégico	3
Enfoque en resultados	3	Análisis y Solución de situaciones	4
Orientación de Servicio al Usuario	3	Comunicación asertiva	4



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 22100

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

Tres años de experiencia en supervisión de personal profesional.

Legales:

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.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Especialista Servicio al Cliente

Código de Clase: 22200

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.

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 georreferenciado 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 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Especialista Servicio al Cliente

Código de Clase: 22200

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.

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Especialista Servicio al Cliente

Código de Clase: 22200

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	3	Pensamiento flexible	4
Enfoque en resultados	3	Análisis y solución de situaciones	3
Orientación de Servicio al Usuario	3	Comunicación asertiva	3



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Especialista Servicio al Cliente

Código de Clase: 22200

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

Dos años de experiencia en supervisión de personal profesional.

Legales:

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.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Avanzado Servicio al Cliente

Código de Clase: 22200

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.

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 georreferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial.
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 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Avanzado Servicio al Cliente

Código de Clase: 22200

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades del proceso en el que participa, generando reprocesos o atrasos en las mismas.	Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos de 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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento la presentación de informes sobre el trabajo realizado.</p>	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).



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Avanzado Servicio al Cliente

Código de Clase: 22200

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	3	Pensamiento flexible	3
Enfoque en resultados	3	Análisis y solución de situaciones	3
Orientación de Servicio al Usuario	2	Comunicación asertiva	3



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Avanzado Servicio al Cliente

Código de Clase: 22200

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

No aplica

Legales:

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.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo General Servicio al Cliente

Código de Clase: 22400

NATURALEZA DE LA CLASE

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

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.
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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo General Servicio al Cliente

Código de Clase: 22400

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la presentación de informes sobre el trabajo realizado.</p>	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)



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo General Servicio al Cliente

Código de Clase: 22400

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	3	Pensamiento flexible	2
Enfoque en resultados	2	Análisis y solución de situaciones	2
Orientación de servicio al usuario	2	Comunicación asertiva	3



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo General Servicio al Cliente

Código de Clase: 22400

REQUISITOS

Académicos:

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

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

Para ambos grupos no requiere experiencia profesional

Supervisión de Personal:

No aplica

Legales:

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.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 23100

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.

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 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 23100

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
Ejecuta actividades variadas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico necesario para la ejecución de sus actividades. Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos o métodos seguidos y/o la presentación de reportes.	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).



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 23100

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	2	Comunicación asertiva	2
Enfoque en resultados	2	Gestión del tiempo	2
Orientación de servicio al usuario	2	Iniciativa	2



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 23100

REQUISITOS

Académicos:

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 o
3. Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente con la especialidad del puesto

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

1. No aplica experiencia
2. Cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto o
3. Cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto

Supervisión de Personal:

No aplica

Legales:

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

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor General Servicio al Cliente

Código de Clase: 23300

NATURALEZA DE LA CLASE

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

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.

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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

Gestor General Servicio al Cliente

Código de Clase: 23300

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>Ejecuta actividades variadas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico necesario para la ejecución de sus actividades.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos o métodos seguidos y/o la presentación de reportes</p>	<p>Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades de nivel operativo.</p>

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente	Exigencias Físicas
<p>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.</p>	

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	1	Comunicación asertiva	1
Enfoque en resultados	1	Gestión del tiempo	1
Orientación de servicio al usuario	2	Iniciativa	1



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor General Servicio al Cliente

Código de Clase: 23300

REQUISITOS

Académicos:

Requisito base para la clase

1. Bachiller en educación media o título equivalente o

Grupo alternativo de requisitos

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

Requisito base para la clase

1. Experiencia: No aplica

Grupo alternativo de requisitos

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

Supervisión de Personal:

No aplica

Legales:

1. Licencia de conducir cuando el cargo lo exija.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Oficial Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 24100

NATURALEZA DE LA CLASE

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

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

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Oficial Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 24100

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional

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

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

Supervisión Ejercida

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

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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

Exigencias Físicas



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Oficial Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 24100

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	2	Gestión del tiempo	2
Enfoque en resultados	1	Trabajo en equipo	1
Orientación de servicio al usuario	1		

REQUISITOS

Académicos:	Capacitación:
<p>Requisito base para la clase</p> <p>1. Tercer ciclo de la Educación General Básica (noveno grado) o</p> <p>Grupo alternativo de requisitos</p> <p>2. Segundo Ciclo de la Educación General Básica (Sexto grado) o título equivalente 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</p>	No Aplica



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Oficial Experto Servicio al Cliente

Código de Clase: 24100

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:

Legales:

En Funciones:

Requisito base para la clase

1. **Experiencia:** No aplica

Grupo alternativo de requisitos

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

Supervisión de Personal:

No aplica

1. Licencia de conducir cuando el cargo así lo requiera.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 11100

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.

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 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 11100

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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 11100

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.</p>	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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 11100

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	5	Pensamiento estratégico	5
		Dirección	5
Enfoque en resultados	5	Comunicación asertiva	5
		Sensibilidad tecnológica	5
Orientación de Servicio al Usuario	5	Tolerancia al trabajo bajo presión	5



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 11100

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

Siete años de experiencia en labores de dirección de personal a nivel profesional.

Legales:

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

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Especialista Sistemas de Agua

Código de Clase: 11200

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.

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.

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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

Director Especialista Sistemas de Agua

Código de Clase: 11200

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional

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 opciones¹ de acción.

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

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.

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Especialista Sistemas de Agua

Código de Clase: 11200

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	5	Pensamiento estratégico	DESTACADO
		Dirección	DESTACADO
Enfoque en resultados	5	Comunicación asertiva	DESTACADO
		Sensibilidad tecnológica	DESTACADO
Orientación de Servicio al Usuario	5	Tolerancia al trabajo bajo presión	DESTACADO



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director Especialista Sistemas de Agua

Código de Clase: 11200

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

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).

Legales:

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

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director General Sistemas de Agua

Código de Clase: 11300

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.

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 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director General Sistemas de Agua

Código de Clase: 11300

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.
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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director General Sistemas de Agua

Código de Clase: 11300

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.</p>	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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director General Sistemas de Agua

Código de Clase: 11300

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	5	Pensamiento estratégico	4
		Dirección	5
Enfoque en resultados	5	Comunicación asertiva	5
		Tolerancia al trabajo bajo presión	4
Orientación de Servicio al Usuario	5	Sensibilidad tecnológica	4



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Director General Sistemas de Agua

Código de Clase: 11300

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

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).

Legales:

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

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 12100

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.

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 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 12100

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, 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 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 12100

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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 opciones¹ de acción.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.</p>	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).



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 12100

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	3	Pensamiento estratégico	3
Enfoque en resultados	4	Tolerancia al trabajo bajo presión	3
Orientación de Servicio al Usuario	3	Sensibilidad tecnológica	4



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 12100

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

Tres años de experiencia en supervisión de personal profesional.

Legales:

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.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Especialista Sistemas de Agua

Código de Clase: 12100

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.

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, 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Especialista Sistemas de Agua

Código de Clase: 12100

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 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Especialista Sistemas de Agua

Código de Clase: 12100

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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 opciones¹ de acción.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o dependencia a su cargo.</p>	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).



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Especialista Sistemas de Agua

Código de Clase: 12100

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	3	Tolerancia al trabajo bajo presión	3
Enfoque en resultados	3	Análisis y solución de situaciones	3
Orientación de Servicio al Usuario	3	Comunicación asertiva	3



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Especialista Sistemas de Agua

Código de Clase: 12100

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

Dos años de experiencia en supervisión de personal profesional.

Legales:

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.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Avanzado Sistemas de Agua

Código de Clase: 12300

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, e 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.

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, 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Avanzado Sistemas de Agua

Código de Clase: 12300

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 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Avanzado Sistemas de Agua

Código de Clase: 12300

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la presentación de informes sobre el trabajo realizado.</p>	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).



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Avanzado Sistemas de Agua

Código de Clase: 12300

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	3	Tolerancia al trabajo bajo presión	2
Enfoque en resultados	3	Análisis y solución de situaciones	3
Orientación de Servicio al Usuario	3	Comunicación asertiva	3



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo Avanzado Sistemas de Agua

Código de Clase: 12300

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

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

En Supervisión de Personal

No aplica

Legales:

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.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo General Sistemas de Agua

Código de Clase: 12400

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.

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.
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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo General Sistemas de Agua

Código de Clase: 12400

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, 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo General Sistemas de Agua

Código de Clase: 12400

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
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. Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la presentación de informes sobre el trabajo realizado.	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) ¹ .



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo General Sistemas de Agua

Código de Clase: 12400

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	3	Tolerancia al trabajo bajo presión	2
Enfoque en resultados	2	Análisis y solución de situaciones	2
Orientación de servicio al usuario	3	Comunicación asertiva	3



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Ejecutivo General Sistemas de Agua

Código de Clase: 12400

REQUISITOS

Académicos:

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

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

Para ambos grupos no se requiere experiencia profesional

Supervisión de Personal:

No aplica

Legales:

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.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 13100

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.

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.
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 gestión ambiental del recurso hídrico.
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 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.
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 relacionadas con la demanda futura de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y la formulación de los planes de desarrollo e inversión en



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 13100

sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario

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, programas, proyectos y acciones relacionadas con la administración de obras de infraestructura.
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 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.
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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 13100

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
Ejecuta actividades variadas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico necesario para la ejecución de sus actividades. Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos o métodos seguidos y/o la presentación de reportes	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).



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 13100

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	2	Tolerancia al trabajo bajo presión	2
Enfoque en resultados	2	Gestión del tiempo	2
Orientación de servicio al usuario	2	Iniciativa	3



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 13100

REQUISITOS

Académicos:

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 o
3. Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente con la especialidad del puesto

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

1. No aplica experiencia
2. Cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto o
3. Cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto

Supervisión de Personal:

No aplica

Legales:

1. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor General Sistemas de Agua

Código de Clase: 13100

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.

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 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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor General Sistemas de Agua

Código de Clase: 13100

6. Ejecutar actividades técnicas relacionadas con desarrollo tecnológico y de infraestructura para los sistemas, basado en la investigación y el monitoreo permanente del entorno.
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

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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

Gestor General Sistemas de Agua

Código de Clase: 13100

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>Ejecuta actividades variadas donde se aplican normas y procedimientos establecidos, que requieren conocimiento técnico necesario para la ejecución de sus actividades.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos o métodos seguidos y/o la presentación de reportes.</p>	<p>Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades de nivel operativo.</p>

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente	Exigencias Físicas
<p>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.</p>	

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	2	Comunicación asertiva	2
Enfoque en resultados	1	Gestión del tiempo	1
Orientación de servicio al usuario	2	Iniciativa	2



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Gestor General Sistemas de Agua

Código de Clase: 13100

REQUISITOS

Académicos:

Requisito base para la clase

1. Bachiller en Educación Media o título equivalente

Grupo alternativo de requisitos

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

Requisito base para la clase

1. Experiencia: No aplica

Grupo alternativo de requisitos

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

Supervisión de Personal: No aplica

Legales:

1. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Oficial Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 14100

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.

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 cisterna a los lugares asignados y coordinar el abastecimiento de agua en tanques e hidrantes.

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	Se relaciona con clientes internos, específicamente con compañeros de su mismo equipo de trabajo o superior inmediato.	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

Oficial Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 14100

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional

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

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

Supervisión Ejercida

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

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Oficial Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 14100

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	2	Gestión del tiempo	2
Enfoque en resultados	1	Trabajo en equipo	2
Orientación de servicio al usuario	1	Iniciativa	1

REQUISITOS

Académicos:	Capacitación:
<p>Requisito base para la clase</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tercer Ciclo de la Educación General Básica (Noveno grado) o título equivalente. <p>Grupo alternativo de requisitos</p> <ol style="list-style-type: none">2. Segundo Ciclo de la Educación General Básica (Sexto grado) o título equivalente o3. Certificado de Conclusión de Estudios Tercer Ciclo y Cuarto Ciclo de Educación Especial (Prevocacional), o4. Certificado de Conclusión de Estudios Tercer y Ciclo Diversificado Vocacional, o Certificado de Conclusión de	No Aplica



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Oficial Experto Sistemas de Agua

Código de Clase: 14100

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:

Legales:

En Funciones:

Requisito base para la clase

1. **Experiencia:** No aplica

Grupo alternativo de requisitos

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

Supervisión de Personal:

No aplica

1. Licencia de conducir cuando el cargo así lo requiera.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Oficial General Sistemas de Agua

Código de Clase: 14300

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.

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 herramientas 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.

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	Se relaciona con clientes internos, específicamente con compañeros de su mismo equipo de trabajo o superior inmediato.	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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Oficial General Sistemas de Agua

Código de Clase: 14300

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>Ejecuta actividades rutinarias, repetitivas y elementales, de acuerdo con instrucciones precisas.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la observación directa del trabajo realizado.</p>	<p>Es responsable únicamente por su propio trabajo</p>

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente	Exigencias Físicas
<p>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.</p>	

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	1	Gestión del tiempo	1
Enfoque en resultados	1	Trabajo en equipo	1
Orientación de servicio al usuario	1		



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Oficial General Sistemas de Agua

Código de Clase: 14300

REQUISITOS

Académicos:

Requisitos base de la clase

1. Segundo Ciclo de la Educación General Básica (Sexto grado)
o
2. Certificado de Conclusión de Estudios de Tercer y Cuarto Ciclo de Educación Especial (Prevocacional), o
3. 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).

Grupo alternativo de requisitos

4. Primer ciclo aprobado de la Educación General Básica (Tercer grado) o título equivalente.

Capacitación:

No Aplica



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Oficial General Sistemas de Agua

Código de Clase: 14300

Experiencia:	Legales:
En Funciones: Requisito base para la clase 1. Experiencia: No aplica Grupo alternativo de requisitos 2. Dos años de experiencia en labores relacionadas con la clase de puesto, cargo o especialidad del puesto. Supervisión de Personal: No aplica	1. Licencia de conducir cuando el cargo así lo requiera.
	Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Jefe Técnico Sistemas de Agua Agua Potable

Código de Clase: 43101

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.

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

Jefe Técnico Sistemas de Agua Agua Potable

Código de Clase: 43101

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Jefe Técnico Sistemas de Agua Agua Potable

Código de Clase: 43101

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente	Exigencias Físicas
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.	N/A

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	2	Dirección	3
Enfoque en resultados	3	Trabajo en Equipo	3
		Análisis y solución de situaciones	3
Orientación de Servicio al Usuario	3	Iniciativa	3



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Jefe Técnico Sistemas de Agua Agua Potable

Código de Clase: 43101

REQUISITOS

Académicos:

1. Bachiller en Educación Media, 300 horas de formación técnica en labores afines al cargo o
2. Enseñanza General Básica (3° año de Secundaria), 400 horas de formación técnica en labores afines al cargo

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

1. Tres años de experiencia en labores relacionadas con el cargo o
2. Cuatro años de experiencia en labores relacionadas al cargo

Supervisión de Personal:

Un año de supervisión de actividades de operación o mantenimiento de los procesos industriales, ya sean estos efectuados por el mismo personal de la industria o por terceros contratados.

Legales:

1. Poseer Licencia para conducir vehículo, según corresponda.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Especialista Sistemas de Agua Agua Potable

Código de Clase: 43201

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.

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

Técnico Especialista Sistemas de Agua Agua Potable

Código de Clase: 43201

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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.</p> <p>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.</p>	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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Especialista Sistemas de Agua Agua Potable

Código de Clase: 43201

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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

Exigencias Físicas

N/A

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	2	Dirección	2
Enfoque en resultados	2	Trabajo en equipo	3
		Análisis y solución de situaciones	2
Orientación de servicio al usuario	2	Iniciativa	2



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Especialista Sistemas de Agua Agua Potable

Código de Clase: 43201

REQUISITOS

Académicos:

1. Bachiller en Educación Media, 250 horas de formación técnica en labores afines al cargo o
2. Enseñanza General Básica (3° año de Secundaria), 350 horas de formación técnica en labores afines

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

1. Dos años de experiencia en labores relacionadas con el cargo o
2. Tres años de experiencia en labores relacionadas con el cargo.

Supervisión de Personal

Un año de supervisión de personal únicamente para las series ocupacionales de "Mantenimiento Acueducto"

Legales:

1. Poseer Licencia para conducir vehículo, según corresponda.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Sistemas de Agua Potable

Código de Clase: 43301

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.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Sistemas de Agua Potable

Código de Clase: 43301

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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	Se relaciona con clientes internos, específicamente con compañeros de su mismo equipo de trabajo o superior inmediato.	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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la observación directa del trabajo realizado 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.	Es responsable únicamente por su propio trabajo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Sistemas de Agua Potable

Código de Clase: 43301

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente	Exigencias Físicas
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.	N/A

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	2	Iniciativa	2
Enfoque en resultados	2	Trabajo en equipo	2
		Análisis y solución de situaciones	1
Orientación de servicio al usuario	1	Gestión del tiempo	2



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Sistemas de Agua Potable

Código de Clase: 43301

REQUISITOS

Académicos:

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

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

1. Un año de experiencia en labores relacionadas con el cargo o
2. Dos años de experiencia en labores relacionadas al cargo.

En Supervisión de Personal

No Aplica

Legales:

No Aplica

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Jefe Técnico Sistemas de Aguas Aguas Residuales

Código de Clase: 43102

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.

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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Jefe Técnico Sistemas de Aguas Aguas Residuales

Código de Clase: 43102

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.		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.

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional	Supervisión Ejercida
<p>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.</p> <p>Sus actividades se supervisan y evalúan mediante el cumplimiento de objetivos y metas de un proyecto, equipo de trabajo o Instalaciones a su cargo.</p>	<p>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.</p>



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Jefe Técnico Sistemas de Aguas Aguas Residuales

Código de Clase: 43102

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	2	Dirección	3
Enfoque en resultados	3	Trabajo en equipo	3
		Análisis y solución de situaciones	3
Orientación de Servicio al Usuario	3	Iniciativa	3



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Jefe Técnico Sistemas de Aguas Aguas Residuales

Código de Clase: 43102

REQUISITOS

Académicos:

1. Bachiller en Educación Media, 300 horas de formación técnica en actividades de mantenimiento de acueducto, fontanería y otras afines o
2. Enseñanza General Básica (3° año de Secundaria), 400 horas de formación técnica en actividades de mantenimiento acueducto, fontanería y otras afines.

Capacitación:

No Aplica

Experiencia:

En Funciones:

1. Tres años de experiencia en las labores anteriormente indicadas en la formación, ya que son atinentes a la actividad a desarrollar en los sistemas de mantenimiento acueducto o
2. Cuatro años de experiencia en las labores anteriormente indicadas en formación, ya que son atinentes a la actividad a desarrollar en los sistemas de electromecánica y bombeo.

Supervisión de Personal

Un año de supervisión de personal.

Legales:

1. Poseer Licencia para conducir vehículo, según corresponda.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Especialista Sistemas de Aguas Aguas Residuales

Código de Clase: 43202

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.

PRINCIPALES OCUPACIONES

1. Ejecutar y controlar actividades relacionados con la operación del camión hidrovaciador e hidrolimpiador así como el mantenimiento de este.
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.

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	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.	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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Especialista Sistemas de Aguas Aguas Residuales

Código de Clase: 43202

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional

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.

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.

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.

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Especialista Sistemas de Aguas Aguas Residuales

Código de Clase: 43202

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	2	Dirección	2
Enfoque en resultados	2	Trabajo en equipo	3
		Análisis y solución de situaciones	2
Orientación de Servicio al Usuario	2	Iniciativa	2

REQUISITOS

Académicos:	Capacitación:
<ol style="list-style-type: none">1. Bachiller en Educación Media, 250 horas de formación técnica en labores afines al cargo o2. Enseñanza General Básica (3° año de Secundaria), 350 horas de formación técnica en labores afines.	No Aplica



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Especialista Sistemas de Aguas Residuales

Código de Clase: 43202

Experiencia:

En Funciones:

1. Dos años de experiencia en labores relacionadas con el cargo o
2. Tres años de experiencia en labores relacionadas con el cargo

Supervisión de Personal

Un año de supervisión de personal únicamente para la serie ocupacional de "Mantenimiento Alcantarillado".

Legales:

1. Poseer Licencia para conducir vehículo, según corresponda.

Otros:



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Sistemas de Aguas Aguas Residuales

Código de Clase: 43302

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.

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.

FACTORES DE CLASIFICACIÓN

Impacto en la Gestión	Relaciones de Trabajo	Activos, Equipo e Insumos
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.	Se relaciona con clientes internos, específicamente con compañeros de su mismo equipo de trabajo o superior inmediato.	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.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Sistemas de Aguas Aguas Residuales

Código de Clase: 43302

CONTEXTO FUNCIONAL

Independencia Funcional

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.

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

Supervisión Ejercida

Es responsable únicamente por su propio trabajo.

CONDICIONES DEL TRABAJO

Medio Ambiente

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.

Exigencias Físicas



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Sistemas de Aguas Aguas Residuales

Código de Clase: 43302

COMPETENCIAS

Competencias Transversales	Grado de la Competencia requerido para la Clase	Competencias del Grupo Ocupacional	Dominio de la Competencia requerido para la Clase
Compromiso y calidad organizacional	2	Iniciativa	2
Enfoque en resultados	2	Trabajo en equipo	2
		Análisis y solución de situaciones	1
Orientación de Servicio al Usuario	1	Gestión del tiempo	2

REQUISITOS

Académicos:	Capacitación:
<ol style="list-style-type: none">Enseñanza General Básica (3° año de Secundaria), 150 horas de formación técnica en labores afines oSegundo Ciclo de la Educación General Básica (Escuela), 200 horas de formación técnica en labores afines al cargo	No Aplica



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Técnico Sistemas de Aguas Aguas Residuales

Código de Clase: 43302

Experiencia:

En Funciones:

1. Un año de experiencia en labores relacionadas con el cargo o
2. Dos años de experiencia en labores relacionadas con el cargo.

Supervisión de Personal

No aplica

Legales:

No Aplica

Otros: