**Concurso Externo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Puesto Nº** | **00003585** |
| **Cargo** | **Gestor Experto Servicio al Cliente-Servicio al Cliente.** |
| **Ubicación** | **Región Huetar Caribe**  **Subgerencia de Sistemas Periféricos**  **Cantonal Guácimo.** |

1. **Descripción del puesto:**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1 Naturaleza** | Inspeccionar, controlar y/o ejecutar actividades técnicas complejas, en el grupo ocupacional de servicio al cliente, relacionados con la comercialización, catastro de clientes, medición (micromedición de los consumos de agua y servicios de pozos), comunidades prioritarias, con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. |
| **1.2 Salario** | * Salario Base: ¢443 000.00 + Pluses según la ley 9635\* * Salario Global Transitorio: ¢510 151.00, según Ley Marco de Empleo Público\*   \*El salario corresponderá según la condición de cada participante y según la directriz ministerial Nº 001-2023-PLAN. |

**Nota**: No se reconocerá pago por concepto de zonaje.

1. **Requisitos del Manual de Cargos.**

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1 Formación Académica** | 1. Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente a la especialidad del puesto o  2. Segundo año aprobado en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente con la especialidad del puesto y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto o  3. Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente con la especialidad del puesto y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto. |
| **2.2 Formación Técnica** |  |
| * 1. **Requisito Legal y Otros** |  |
| * 1. **Experiencia** |  |
| **2.5 Competencias** |  |
| **2.5.1 Institucional** | Iniciativa- Orientación de servicio al cliente- Compromiso y calidad organizacional |
| **2.5.2 Propias del Cargo** | Capacidad para aprender e investigar- Comunicación asertiva- Tolerancia al trabajo bajo presión. |
| **2.6 Funciones a realizar** | **ACTIVIDADES GENERALES**  1. Apoyar la ejecución de actividades de la contraparte técnica en la inspección y control del cumplimiento de los contratos existentes en la materia.  2. Participar en la ejecución y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en el proceso en que se desempeña.  3. Elaborar y presentar reportes e informes de acuerdo con los requerimientos de sus superiores.  4. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión del proceso que supervisa y/o relacionadas con el cargo que desempeña.  5. Participar en actividades de capacitación o grupos de trabajos internos, que se relaciona directamente con las actividades de su cargo y de acuerdo con los requerimientos Institucionales.  6. Realizar otras actividades asignadas por su superior afines con el cargo que desempeña de acuerdo con los requerimientos de su superior.  **ACTIVIDADES PRINCIPALES**    1.Supervisar la programación y organización del trabajo y asignar la herramienta o materiales para las labores de las diferentes cuadrillas en la ejecución de órdenes de trabajo de conexiones, desconexiones y reconexiones, verificaciones, prevenciones de cobro, notificaciones de cobro judicial y nuevos servicios.  2. Atender clientes, recomendar, resolver, registrar y dar seguimiento a consultas, reclamos o trámites relacionados con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, tales como altos consumos, modificaciones a la facturación, elaboración de comprobantes de ingreso, solicitudes de nuevos servicios, reconexiones, arreglos de pago por deudas pendientes, traspasos o cambios de titular, traslado de previstas, exclusión de conexiones, cambios de tarifa, u otros.  3. Inspeccionar y/o controlar actividades relacionadas con la medición del agua en micromedición en la adquisición e instalación de hidrómetros, cajas de protección y accesorios; reparación de hidrómetros, ejecución de las pruebas de funcionamiento y calidad de los hidrómetros.  4. Verificar la transmisión o digitación de lecturas por consumos registrados, como insumo para la emisión de la facturación.  5. Supervisar las rutas de lectura, reelectura y servicios fraudulentos, así como, la actualización de la base de datos y los registros de clientes de acuerdo con los números de hidrómetro y servicio.  6. Inspeccionar previo los reportes de los clientes sobre robos de hidrómetros, fugas en hidrómetros y acometidas.  7. Efectuar el análisis y resolver las anomalías en la lectura que afecta la facturación generada por el sistema, imprimiendo el recibo, ordenando las mismas conforme las rutas asignadas.  8. Registrar la aplicación de pagos, mediante conectividad, así como analizar y establecer el lugar de procedencia y aplicación de cargos varios por desconexión, reconexión.  9. Analizar y/o actualizar los registros de clientes morosos, a fin de efectuar la depuración del pendiente de cobro y preparar documentos respectivos para notificar y pasar a cobro judicial, cuando sea pertinente o en su defecto, eliminar deudas incobrables, para actualizar la información en el sistema.  10. Analizar y/o registrar los cambios, modificaciones, exclusiones e inclusiones que procedan al sistema, a partir de las inspecciones, revisiones domiciliarias, determinación del tipo y costo por conexión, tasas constructivas y demás cambios que puedan surgir de la información recopilada por el personal de campo y /o oficina.  11. Ejecutar y/o actividades relacionadas con el mercadeo a través de encuestas que evalúen la calidad del servicio brindado.  12. Ejecutar y/o programas y/o acciones, orientados al mejoramiento de la recaudación desde el punto de vista de las comunidades en riesgo social.  13. Ejecutar y/o el registro, actualización, control, custodia y seguimiento de datos de las órdenes de trabajo por averías o interconexiones y otras, generando las órdenes de servicio respectivas en el sistema de gestión de averías.  14. Ejecutar y/o actividades relacionadas con la coordinación y comunicación de la información a las cuadrillas, inspectores e ingenieros, Centro de Control Operacional y agencias comerciales, que afecta la prestación de los servicios, por medio de la central de radio.  15. Registrar, actualizar, controlar, custodiar y dar el seguimiento de datos de las órdenes de trabajo por averías o interconexiones y otras, generando las órdenes de servicio respectivas en el SCI OPEN.  16. Inspeccionar y supervisar las actividades de campo para levantar información y/o verificar datos del cliente, la conexión y la propiedad, para mantener actualizada la información del cliente en el SCI OPEN  17. Apoyar la elaboración de estrategias de comunicación para transmitir a los usuarios mensajes claros con respecto a los servicios que brinda la Institución. |

1. **Proceso de Evaluación de Idoneidad.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LA EVALUACIÓN SE REALIZARÁ DE CONFORMIDAD CON LOS SIGUIENTES FASES** | | | |
| FASE 1 | FASE 2 | FASE 3 | FASE 4 |
| Requisitos de Admisibilidad (Formación Académica, Técnica y Experiencia Laboral) | Prueba de Conocimiento  (Teórica)  50% | Prueba Psicológica y entrevista preliminar | Entrevista estructurada por competencias o Evaluación Situacional (Assessment Center)  50% |
| **CUMPLE o NO CUMPLE** | **DE APROBACIÓN** | **RECOMENDACIÓN** | **DE APROBACIÓN** |

FASE 1: Es de cumplimiento conforme a los Manuales de Cargos Institucionales.

FASE 2: El candidato debe obtener una nota mínima de 70 para continuar con la siguiente fase.

FASE 3: Esta fase no es excluyente del proceso de evaluación, es una entrevista preliminar que complementa la prueba psicológica y constituye una recomendación de carácter psicológico, esta prueba no genera puntuación.

FASE 4: Esta puntuación determinará la toma de decisión en el proceso de selección, dado que se aplicará de manera colegiada permitiendo establecer con mayor transparencia y claridad las competencias que posee el candidato para ocupar un cargo en la Institución.

1. **Recepción de documentos.**
   1. Periodo de recepción: **Del 17 al 21 de abril 2023**

* 1. Dirección de correo para recepción de ofertas: Las personas interesadas pueden completar el **Formulario: Oferta de Servicios para Concurso**, y remitirla digitalmente a los correos, [escott@aya.go.cr](mailto:escott@aya.go.cr), vromero@aya.go.cr con el siguiente nombre: **Concurso Externo No. 00003585**
  2. Contacto: Licda. Ebeth Scott Bryan. Correo [escott@aya.go.cr](mailto:escott@aya.go.cr) teléfono 2242-5000 Ext. 7065, Licda. Vilma Ester Romero Calderón, correo [vromero@aya.go.cr](mailto:vromero@aya.go.cr) teléfono 2242-5000 Ext. 7086

**Nota:** El análisis del cumplimiento de requisitos se realizará conforme lo documentado en el expediente de personal, por lo que es obligación del funcionario mantener el mismo actualizado.

El participante debe remitir la Oferta, la forma en cómo se firme según lo indicado en la Directriz de la Gerencia General GG-2022-03345:

a. Manuscrita, entregar en forma física con bolígrafo azul.

b. Digital, entregar en forma digital