**Concurso Externo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Puesto Nº** | **00000556** |
| **Cargo** | **Gestor General Servicio al Cliente-**  **Servicio al Cliente** |
| **Ubicación** | **Cantonal de Alajuela**  **Región Central Oeste**  **Subgerencia Gestión Sistemas Periféricos** |

1. **Descripción del puesto:**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1 Naturaleza** | Ejecutar actividades técnicas especializadas propias de la gestión comercial Institucional con el fin de promover una prestación de servicios oportuna y eficaz. |
| **1.2 Salario** | * Salario base: ¢371,100.00 + pluses según la ley 9635\* * Salario global Transitorio: ¢431,921.00, según Ley Marco de Empleo Público\*   \* El salario corresponderá según la condición de cada participante y según la directriz ministerial N°. 001-2023-PLAN. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1 Formación Académica** | 1. Bachiller en Educación Media o título equivalente y capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo o  2. Tercer ciclo aprobado de la Educación General Básica o título equivalente y, capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo y seis años de experiencia en labores relacionadas con el puesto |
| **2.2 Formación Técnica** |  |
| * 1. **Requisito Legal y Otros** | 1. Poseer Licencia de Conducir Tipo B1 y A1 |
| * 1. **Experiencia** |  |
| **2.5 Competencias** |  |
| **2.5.1 Institucional** | Iniciativa- Orientación 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** | **ACTIVIDAES GENERALES**  1. Participar en procesos de adquisición y contratación de Bienes y Servicios; así como apoyar la ejecucióndeactividades de la contraparte técnica en la coordinación y control del cumplimiento de los términos contractuales.  2. Participar en la ejecución del diseño, implementación, ejecución y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Internodel Instituto, en la dependencia donde labora.  3. Revisar, corregir, aprobar y firmar; reportes, informes, cartas, memorandos u otros documentos en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.  4. Elaborar y presentar reportes e informes en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.  5. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión desu puesto de trabajo enmateria de su competencia y/o relacionadas con el cargo quedesempeña.  6. Participar en actividades de capacitación, reuniones, eventos, comités, comisiones o grupos de trabajos tanto internos como externos, en materia de su competencia y/o relacionados conel cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.  7. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientose intereses del Instituto.  **ACTIVIDADES PRINCIPALES**  1. Organizar, coordinar y supervisar el trabajo de la cuadrilla en la ejecución de actividades de desconexión, reconexión, verificación de servicios fraudulentos, estudios catastrales y otras actividades de campo.  2. Efectuar el control de calidad de la medición efectuada en los hidrómetros, según el sistema establecido (relectura, verificación de claves y lecturas de muestreo).  3. Realizar inspección de campo para levantar información y/o verificar datos del cliente, la conexión y la propiedad, para mantener actualizado el catastro  institucional de clientes y de ser necesario verificar datos contra información del sistema de información comercial y/o registro de la propiedad y/o municipalidades, así como la ejecución de pruebas de abastecimiento.  4. Realizar la digitación de las lecturas de hidrómetros en los TPL; así como, la distribución de las facturas por concepto de consumo de agua y alcantarillado sanitario.  5. Registrar los cambios de NIS y numeración de hidrómetros e informar a su superior sobre dichos cambios.  6. Digitar y verificar las órdenes de relectura en el Sistema; así como, reporte de Altos consumos, sustituciones de hidrómetros e instalación de hidrómetros.  7. Efectuar el reporte de anomalías detectadas en el campo. |

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**
   2. Dirección de correo para recepción de ofertas: Las personas interesadas pueden completar el **Formulario: Oferta de Servicios para Concurso**, y remitirla digitalmente al correo nobeita@aya.go.cr de la Licda. Noilyn Beita Mora con el siguiente nombre: **Concurso Externo No. 00000556**
   3. Contacto: Licda. Licda. Noilyn Beita, correo: nobeita@aya.go.cr, teléfono: 2543-6597

**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