**Concurso Externo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Puesto Nº** | **00005220** |
| **Cargo** | **Gestor Experto Servicio al Cliente – Servicio al Cliente** |
| **Ubicación** | **Cantonal de Los Chiles**  **- Región Central Oeste**  **Subgerencia de Sistemas Periféricos** |

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 N°. 001-2023-PLAN. |

1. **Requisitos del Manual de Cargos y Clases del AyA.**

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1 Formación Académica** | 1. Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o para universitaria en Administración.  2. Segundo año aprobado en una carrera universitaria o para universitaria en Administración 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** |  |
| * 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 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, tras lado 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. 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. 7. Registrar la aplicación de pagos, mediante conectividad, así como analizar y establecer el lugar de procedencia y aplicación de cargos varios por desconexión, reconexión. 8. Controlar actividades de índole operativo relacionadas con la facturación y cobro a clientes de gobierno central, instituciones autónomas y juntas de educación en la zona asignada. 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 actividades relacionadas con la elaboración de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial, así como el registro de información relacionada con obras de infraestructura para nuevos servicios. 14. Inspeccionar los trabajos que deben ejecutar las cuadrillas de catastro de clientes, así como, actualizar el sistema catastral. 15. 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. 16. 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. 17. Ejecutar actividades relacionadas con call center (línea 800) que afecta la prestación de los servicios tales como: instalación de nuevos servicios, fugas en las redes de distribución, obstrucciones de aguas negras, así como, la reparación de redes de agua potable, alcantarillado sanitario, cortas y reconexiones, instalación y fugas en hidrómetros, entre otros., evacuados tanto por central de radio y vía telefónica. 18. Ejecutar actividades relacionadas con programas, proyectos, actividades, eventos, y otras cciones que se ejecuten en A y A en materia de mercadeo y servicio al cliente. 19. Ejecutar controlar actividades relacionadas con la investigación social, promoción y prevención de forma integral a las Comunidades vulnerables y asentamientos en Precarios para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, en lo que respecta a la dotación del recurso hídrico y red sanitaria, así como, la recuperación del pendiente en aquellas comunidades con limitaciones económicas con altos pendientes de morosidad, pérdidas de aguas no contabilizadas por encontrarse con conexiones irregulares, con alta vulnerabilidad social y sanitarias. 20. 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. 21. Apoyar la gestión de proyectos estratégicos que generen valor institucional basado en la investigación de mercados. 22. Apoyar la elaboración de estrategias de comunicación para transmitir a los usuarios mensajes claros con respecto a los servicios que brinda la Institución   **ACTIVIDADES GENERALES**  1. Apoyar la ejecución de actividades de la contraparte técnica en la inspección, control y seguimiento 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. |

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 del 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 con el siguiente nombre**: Concurso Externo N° 00005220**
   3. Contacto Licda. Noilyn Beita Mora, correo [nobeita@aya.go.cr](mailto:nobeita@aya.go.cr) teléfono 2543-6597 Región Central Oeste.

**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