

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21124	
			Página: 1 de 5	
	<b>DIRECTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023		

## NATURALEZA

Planificar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento de la Oficina de Comunicación Institucional, en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad, con el fin de lograr una mejor comunicación e imagen corporativa del AyA.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Planificar, dirigir y controlar la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como ser o designar la contraparte técnica, coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Planificar, dirigir y controlar la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual.
3. Planificar, dirigir y controlar el diseño, implementación, ejecución y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. Revisar, 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.
5. Elaborar y presentar informes en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. Participar en actividades de capacitación, reuniones o eventos o comités o comisiones o grupos de trabajos tanto internos como externos, en materia de su competencia y/o relacionados con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
8. Realizar otras actividades solicitadas por la Administración Superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.
9. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21124	
			Página: 2 de 5	
	<b>DIRECTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

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, actividades, eventos, conferencias y notas de prensa, campañas publicitarias y acciones estratégicas y de diseño de contenidos para plataformas digitales, así como otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad.
2. Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa en diversos formatos (digitales e impresos); así como la atención de requerimientos de información planteados a la institución, por los diferentes medios de comunicación y plataformas digitales.
3. Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el diseño creativo de material didáctico-divulgativo y contenidos para plataformas digitales sobre AyA y su gestión, para la difusión de mensajes de interés institucional tanto a lo interno como a lo externo, así como coordinar su reproducción y distribución.
4. Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública tanto en medios de comunicación tradicionales como en plataformas digitales, relacionada con el AyA y su gestión, como insumo básico para la orientación de acciones institucionales en divulgación, promoción educativa y respuesta a la opinión tanto en medios tradicionales como digitales.
5. Planificar, dirigir y controlar programas y actividades relacionadas con la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense, así como de la conservación del recurso hídrico.
6. Asesorar a la Administración Superior, así como a todas las dependencias institucionales en materia de estrategias de comunicación e imagen corporativa, así como de relaciones públicas y publicidad.
7. Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el diseño, emisión estrategias de comunicación de la institución, imagen corporativa, así como, crear contenidos y productos de comunicación para ser difundidos en públicos internos como externos, realizar un análisis del entorno y de la imagen corporativa.
8. Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el diseño, emisión programas integrales de comunicación interna, relaciones públicas, así como la

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21124	
			Página: 3 de 5	
	<b>DIRECTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

producción de contenidos y productos de comunicación para públicos internos y externos.

9. Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el diseño, implementación de estrategias en redes sociales y comunicación digital, así como, dinamizar el contenido digital de acuerdo con la estrategia general de la institución/proyecto en comunicación digital.
10. Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el diseño, emisión de planes de comunicación específicos para cada canal o red.
11. Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la sistematización y redacción de los procesos y protocolos institucionales.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Ciencias de la Comunicación, Relaciones Públicas.

## EXPERIENCIA

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

## REQUISITO LEGAL

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo.
2. Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República, conforme la legislación vigente.
3. Rendición de cauciones del Instituto, ya sea, por título valor, bien dinerario en moneda oficial de circulación nacional (colones), seguro de fidelidad personal o una carta de garantía a favor del AyA.
4. Rendición de cauciones del Instituto, ya sea, por título valor, bien dinerario en moneda oficial de circulación nacional (colones), seguro de fidelidad personal o una carta de garantía a favor del AyA, cuando el puesto por norma así lo exija.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21124	
			Página: 4 de 5	
	<b>DIRECTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	5	a) Define las estrategias que permiten al Instituto, Dirección o Proceso lograr altos estándares de calidad que fomenten el desarrollo. b) Desarrolla el área a cargo, logrando conectar el papel del equipo con los objetivos de la Institución. c) Se compromete con la organización y guía a su equipo de trabajo para que se comprometa, con los principales elementos (estrategia, personas, estructura, cultura, sistemas, principios éticos, etc.) que generan valor para la Institución. d) Se mantiene firme e íntegro en las decisiones que son del interés del Instituto conforme a la normativa vigente.
	Enfoque en resultados	5	a) Revisa el trabajo complejo y / o sensible llevado a cabo identificando el impacto para la organización. b) Elabora planes de trabajo utilizando técnicas de planificación actualizadas y contempla dentro de éstos las medidas de contingencia necesarias para hacer frente a lo inesperado. c) Es proactivo en la organización del trabajo anticipándose en los plazos y estableciendo planes alternativos de acción. d) Evalúa el desempeño del grupo en relación con los objetivos e identifica áreas de mejora.
	Orientación de servicio al usuario	5	a) Desarrolla en el equipo de trabajo un compromiso por mejorar el servicio que se brinda en el Instituto. b) Determina la dirección estratégica y las oportunidades a largo plazo para satisfacer con excelencia las cambiantes necesidades de los usuarios internos y externos. c) Supervisa, evalúa y, según sea necesario, renueva el modelo de servicio al usuario interno y externo, y los estándares de servicio.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento estratégico	5	a) Comprende la posición de la Institución en un contexto amplio y transmite una comprensión profunda de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización o dirección para emitir las propuestas de trabajo a desarrollar. b) Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto y ejecuta las acciones pertinentes para reducir el impacto de éstas.
	Dirección	5	a) Asume plena responsabilidad por el cumplimiento de metas propias y del equipo de trabajo, destaca la contribución del grupo antes que la propia y da cuenta pública de los resultados. b) Logra conformar equipos de trabajo de alto rendimiento, con capacidad para responder a las demandas del medio y ejecutar prácticas innovadoras. c) Establece claramente objetivos, metas y prioridades que comunica asertivamente a su equipo de trabajo. Realiza seguimientos periódicos y brinda realimentación oportuna. d) Transmite efectivamente la visión, misión, valores y objetivos estratégicos de la Institución a sus equipos de trabajo y logra que éstos se comprometan con ellos.
	Comunicación asertiva	5	a) Utiliza y abre diversos canales de comunicación que fomentan la adecuada transmisión de información, favoreciendo así la comunicación. b) Es reconocido por su apertura a brindar información veraz y oportuna que facilita el cumplimiento de objetivos. c) Identifica claramente las ocasiones en las cuales es importante y adecuado expresar su opinión. d) Domina adecuadamente las técnicas verbales y no verbales de la comunicación oral, de tal manera que logra hacer más persuasivas y efectivas sus presentaciones.
	Sensibilidad tecnológica	5	a) Genera propuestas de acción que faciliten la adaptación al cambio tecnológico y la integración de las herramientas y recursos existentes para la mejora de los procesos. b) Demuestra convicción con respecto a la importancia de las tecnologías de información y comunicación para la modernización institucional y las incorpora en sus prioridades de trabajo. c) Incentiva el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación entre las personas integrantes de su equipo y la organización. d) Genera estrategias para proporcionar nuevas formas tecnológicas para gestionar los proyectos de la Dependencia a su cargo.
	Tolerancia al trabajo bajo presión	5	a) Logra coordinar equipos de trabajo eficientes que se reconocen por la confiabilidad de sus resultados y la capacidad para anticiparse a los plazos establecidos. b) Garantiza que se abran los canales de comunicación necesarios para la toma de decisiones y para la discusión y el análisis de propuestas, iniciativas u otros. c) Retroalimenta al equipo de manera constante, directa y adecuada. Se enfoca en los aspectos de mejora y no en los errores cometidos. d) Delega autoridad para igualar responsabilidades y responsabiliza al personal por los compromisos acordados. e) Visualiza los cambios como oportunidades y desafíos, transmitiendo una visión positiva de ellos a los demás.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22124
			Página: 1 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Coordinar, supervisar y ejecutar actividades profesionales especializadas propias de comunicación imagen y educación, con el fin de lograr una mejor comunicación con los clientes y la sociedad en general, fortalecer la imagen corporativa del AyA y la educación ambiental para generar una cultura positiva en torno al agua.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
3. Coordinar, supervisar y ejecutar, el diseño de implementación, desarrollo y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. Revisar, 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.
5. 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.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
8. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22124
			Página: 2 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

9. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la formulación e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos, así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos, actividades, eventos, conferencias de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en A y A en materia de comunicación, imagen corporativa y educación ambiental en torno al recurso hídrico y el alcantarillado sanitario.
2. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con el diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa; así como la atención de requerimientos de información planteados a la institución, por los diferentes medios de comunicación.
3. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con el diseño creativo de material didáctico, educativo y divulgativo para la difusión de temas de interés institucional. Coordina su reproducción y distribución.
4. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el A y A y su gestión, como insumo básico para la orientación de acciones institucionales en divulgación, promoción educativa y respuesta a la opinión.
5. Coordinar, supervisar y ejecutar programas y actividades relacionadas con la educación ambiental en relación al recurso hídrico y el saneamiento, elaborar material educativo, según necesidades de cuenca, subcuenca y microcuenca con la finalidad de crear una cultura entorno al agua en la población costarricense y promover la conservación del recurso hídrico.
6. Coordinar, controlar, ejecutar y dar seguimiento a actividades relacionadas con el diseño, emisión estrategias de comunicación de la institución, imagen corporativa, así como, crear mensajes para ser difundidos en las campañas tanto en públicos internos como externos, realizar un análisis del entorno y de la imagen organizacional.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22124
			Página: 3 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

7. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con el diseño, emisión programas integrales de comunicación interna, relaciones públicas, y eventos, así como la producción de piezas de comunicación interna y externa.
8. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con el diseño, definición de estrategias en redes sociales y comunicación digital, así como, dinamizar el contenido digital de acuerdo con la estrategia general de la institución/proyecto.
9. Coordinar, supervisar controlar y ejecutar actividades relacionadas con el diseño, definición de propuestas y planes específicos para cada canal o red de comunicación.
10. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la sistematización y redacción de los procesos y protocolos institucionales.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Relaciones Públicas, Ciencias de la Comunicación, Administración, Educación.

## EXPERIENCIA

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

## REQUISITO LEGAL

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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22124
			Página: 4 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

moneda oficial de circulación nacional (colones), seguro de fidelidad personal o una carta de garantía a favor del AyA, cuando el puesto por norma así lo exija.

### **Formación técnica:**

- Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube presentes en el mercado digital, marketing digital, comunicación.
- Creación de contenido gráfico, textual y audiovisual.
- Monitorización
- Diseño gráfico
- Edición de vídeo
- Keyword Research (proceso de investigación de valor)

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22124
			Página: 5 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	3	a) Identifica ajustes requeridos en su ámbito de responsabilidad y establece prioridades en consecuencia. b) Toma nuevas iniciativas dirigidas a mejorar el rendimiento. c) Se toma tiempo para planear cada una de las tareas y proyectos a su cargo y establece un plan de acción y un plan de seguimiento, fijando fechas para cada tarea.
	Orientación de servicio al usuario	3	a) Propone proyectos o mejoras específicas en el servicio y el seguimiento a las necesidades de los usuarios (internos y externos). b) Establece vínculos positivos y de cooperación con compañeros de otros departamentos o unidades internas que favorecen la agilidad en el servicio. c) Realiza acciones específicas que dan valor agregado al servicio que él/ella o su equipo ofrecen a los clientes o usuarios (internos y externos).
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento estratégico	3	a) Demuestra conciencia sobre el impacto del cumplimiento de las metas que debe alcanzar. b) Monitorea y ajusta los planes y acciones en la forma que sea necesaria para el logro de las metas. c) Realiza propuestas de mejora a la gestión, mostrando las implicaciones de sus propios análisis.
	Análisis y solución de situaciones	4	a) Extrae conclusiones sólidas basadas en una mezcla de análisis y experiencia. b) Comprende los procesos relacionados con su trabajo y con otras áreas de la organización. c) Confronta y gestiona situaciones diversas con diferentes alternativas de solución. d) Recopila información relevante y organiza las partes de un problema de forma sistemática, estableciendo relaciones y prioridades.
	Comunicación asertiva	4	a) Mantiene informados a sus colaboradores de los aspectos relacionados con el trabajo y cambios que se generan en el área de manera oportuna (en caso de tener personal a cargo). b) Es receptivo a las opiniones y a las sugerencias de los colaboradores o compañeros, y establece una comunicación bidireccional. c) Se asegura que el mensaje que emite sea claro y que haya sido comprendido de manera adecuada. d) Busca y obtiene la información necesaria para tomar decisiones, solucionar problemas, plantear o definir estrategias para el cumplimiento de las metas.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22224
			Página: 1 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Coordinar, ejecutar y controlar actividades profesionales especializadas propias de comunicación imagen y educación, con el fin de lograr una mejor comunicación con los clientes y la sociedad en general, fortalecer la imagen corporativa del AyA y la educación ambiental para generar una cultura positiva en torno al agua.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Ejecutar actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
3. Ejecutar y coordinar el diseño de implementación, desarrollo y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. 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.
5. 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.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
8. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22224
			Página: 2 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

9. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la formulación e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos, así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos, actividades, eventos, conferencias de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en A y A en materia de comunicación, imagen corporativa y educación ambiental en torno al recurso hídrico y el alcantarillado sanitario.
2. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con el diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa; así como la atención de requerimientos de información planteados a la institución, por los diferentes medios de comunicación.
3. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con el diseño creativo de material didáctico, educativo y divulgativo para la difusión de temas de interés institucional. Coordina su reproducción y distribución.
4. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el A y A y su gestión, como insumo básico para la orientación de acciones institucionales en divulgación, promoción educativa y respuesta a la opinión.
5. Coordinar, ejecutar y controlar programas y actividades relacionadas con la educación ambiental en relación al recurso hídrico y el saneamiento, elaborar material educativo, según necesidades de cuenca, subcuenca y microcuenca con la finalidad de crear una cultura entorno al agua en la población costarricense y promover la conservación del recurso hídrico.
6. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con el diseño, emisión y actividades relacionadas con el diseño, emisión estrategias de comunicación de la institución, imagen corporativa, así como, crear mensajes para ser difundidos en las campañas tanto en públicos internos como externos, realizar un análisis del entorno y de la imagen corporativa.
7. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionados con el diseño, promulgación de programas integrales de comunicación interna / externos, relaciones públicas, eventos, así como la producción de piezas de comunicación.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22224
			Página: 3 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

8. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con el diseño, emisión de estrategias en redes sociales y comunicación digital, así como, dinamizar el contenido digital de acuerdo con la estrategia general de la institución/proyecto en las diferentes redes sociales.
9. Coordinar, ejecutar y controlar actividades y programas relacionados con el diseño, emisión de planes de comunicación específicos para cada canal o red.
10. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con la sistematización y redacción de los procesos y protocolos institucionales.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Relaciones Públicas, Ciencias de la Comunicación, Administración, Educación.

## EXPERIENCIA

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

## REQUISITO LEGAL

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

## Formación técnica:

- Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube presentes en el mercado digital, marketing digital, comunicación.
- Creación de contenido gráfico, textual y audiovisual.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22224
			Página: 4 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

- Monitorización
- Diseño gráfico
- Edición de vídeo
- Keyword Research (proceso de investigación de valor)

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	3	a) Identifica ajustes requeridos en su ámbito de responsabilidad y establece prioridades en consecuencia. b) Toma nuevas iniciativas dirigidas a mejorar el rendimiento. c) Se toma tiempo para planear cada una de las tareas y proyectos a su cargo y establece un plan de acción y un plan de seguimiento, fijando fechas para cada tarea.
	Orientación de servicio al usuario	3	a) Propone proyectos o mejoras específicas en el servicio y el seguimiento a las necesidades de los usuarios (internos y externos). b) Establece vínculos positivos y de cooperación con compañeros de otros departamentos o unidades internas que favorecen la agilidad en el servicio. c) Realiza acciones específicas que dan valor agregado al servicio que él/ella o su equipo ofrecen a los clientes o usuarios (internos y externos).
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento flexible	4	a) Comprende y se adapta a los cambios del entorno y sus nuevas oportunidades. b) Anima a otros a ver los resultados positivos de hacer las cosas de forma diferente. c) Tiene la pericia de identificar y analizar las ideas propuestas con el fin de discernir el impacto que podrían generar para la Institución y se hace responsable por los cambios implementados. d) Busca las mejores prácticas que contribuyen al cambio y colabora en la implementación de estas.
	Análisis y solución de situaciones	3	a) Identifica ventajas y desventajas de sus decisiones. b) Realiza con independencia tareas que requieren interpretar paquetes de información compleja. c) Emite criterios y recomendaciones basado en hechos realistas y fundamentados.
	Comunicación asertiva	3	a) Dice claramente lo que piensa y siente de manera respetuosa. b) Se muestra anuente a escuchar las ideas u opiniones de los demás, aunque sean opuestas a las propias. c) Realiza presentaciones orales o escritas de su trabajo, en las cuales emplea argumentos comprensibles, sólidos y consistentes. d) Adapta su argumentación a cada persona, grupo o situación.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22324
			Página: 1 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## NATURALEZA

Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades profesionales especializadas propias de comunicación imagen y educación, con el fin de lograr una mejor comunicación con los clientes y la sociedad en general, fortalecer la imagen corporativa del AyA y la educación ambiental para generar una cultura positiva en torno al agua.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Ejecutar actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
3. Ejecutar y coordinar el diseño de implementación, desarrollo y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. 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.
5. 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.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales
8. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22324
			Página: 2 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.

9. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la formulación e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos, así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos, actividades, eventos, conferencias de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en A y A en materia de comunicación, imagen corporativa y educación ambiental en torno al recurso hídrico y el alcantarillado sanitario.
2. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con el diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa; así como la atención de requerimientos de información planteados a la institución, por los diferentes medios de comunicación.
3. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con el diseño creativo de material didáctico, educativo y divulgativo para la difusión de temas de interés institucional. Coordina su reproducción y distribución.
4. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el A y A y su gestión, como insumo básico para la orientación de acciones institucionales en divulgación, promoción educativa y respuesta a la opinión.
5. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a los programas y actividades relacionadas con la educación ambiental en relación al recurso hídrico y el saneamiento, elaborar material educativo, según necesidades de cuenca, subcuenca y microcuenca con la finalidad de crear una cultura entorno al agua en la población costarricense y promover la conservación del recurso hídrico.
6. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con el diseño, emisión de estrategias de comunicación de la institución, imagen corporativa, así

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22324
			Página: 3 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

como, crear mensajes para ser difundidos en las campañas tanto en públicos internos como externos, realizando un análisis del entorno organizacional.

7. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con el diseño, emisión de programas integrales de comunicación interna, relaciones públicas, eventos, así como la producción de piezas de comunicación.
8. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con el diseño, definición de estrategias en redes sociales y comunicación digital, así como dinamizar el contenido digital de acuerdo con la institución/proyecto.
9. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con el diseño, definición de planes de comunicación específicos para cada canal o red.
10. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con el diseño, difusión y desarrollo de actividades relacionadas con la sistematización y redacción de los procesos y protocolos institucionales

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Relaciones Públicas, Ciencias de la Comunicación, Administración, Educación.

## EXPERIENCIA

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

## REQUISITO LEGAL

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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22324
			Página: 4 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

### Formación técnica:

- Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube presentes en el mercado digital, marketing digital, comunicación.
- Creación de contenido gráfico, textual y audiovisual.
- Monitorización
- Diseño gráfico
- Edición de vídeo
- Keyword Research (proceso de investigación de valor)

### COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	3	a) Identifica ajustes requeridos en su ámbito de responsabilidad y establece prioridades en consecuencia. b) Toma nuevas iniciativas dirigidas a mejorar el rendimiento. c) Se toma tiempo para planear cada una de las tareas y proyectos a su cargo y establece un plan de acción y un plan de seguimiento, fijando fechas para cada tarea.
	Orientación de servicio al usuario	2	a) Aporta ideas al área o Dependencia donde labora para mejorar el servicio, según su experiencia con los usuarios (internos y externos). b) Es receptivo, atento, respetuoso y escucha empáticamente al usuario (internos y externos), logrando una comunicación efectiva con éste. c) Seguimiento con los usuarios (internos y externos) durante y después de la prestación de servicios para garantizar que se han satisfecho sus necesidades.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento flexible	3	a) Apoya los cambios con acciones constructivas y responde con buena disposición apertura hacia ellos. b) Es receptivo a nuevas ideas, diferentes opiniones y puntos de vista, reconociendo oportunidades de mejora para el proceso. c) Comparte nuevas ideas y perspectivas para ajustar y mejorar los procesos.
	Análisis y solución de situaciones	3	a) Identifica ventajas y desventajas de sus decisiones. b) Realiza con independencia tareas que requieren interpretar paquetes de información compleja. c) Emite criterios y recomendaciones basado en hechos realistas y fundamentados.
	Comunicación asertiva	3	a) Dice claramente lo que piensa y siente de manera respetuosa. b) Se muestra anuente a escuchar las ideas u opiniones de los demás, aunque sean opuestas a las propias. c) Realiza presentaciones orales o escritas de su trabajo, en las cuales emplea argumentos comprensibles, sólidos y consistentes. d) Adapta su argumentación a cada persona, grupo o situación.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22424
			Página: 1 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Controlar, participar y ejecutar actividades profesionales propias de comunicación imagen y educación, con el fin de lograr una mejor comunicación con los clientes y la sociedad en general, fortalecer la imagen corporativa del AyA y la educación ambiental para generar una cultura positiva en torno al agua.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
3. Controlar y ejecutar el diseño de implementación, desarrollo y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. 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.
5. 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.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales
8. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22424
			Página: 2 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

9. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la formulación e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos, así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos, actividades, eventos, conferencias de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en A y A en materia de comunicación, imagen corporativa y educación ambiental en torno al recurso hídrico y el alcantarillado sanitario.
2. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con el diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa; así como la atención de requerimientos de información planteados a la institución, por los diferentes medios de comunicación.
3. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con el diseño creativo de material didáctico, educativo y divulgativo para la difusión de temas de interés institucional. Coordina su reproducción y distribución.
4. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el A y A y su gestión, como insumo básico para la orientación de acciones institucionales en divulgación, promoción educativa y respuesta a la opinión.
5. Controlar y ejecutar programas y actividades relacionadas con la educación ambiental en relación al recurso hídrico y el saneamiento, elaborar material educativo, según necesidades de cuenca, subcuenca y microcuenca con la finalidad de crear una cultura entorno al agua en la población costarricense y promover la conservación del recurso hídrico.
6. Ejecutar actividades relacionadas con el diseño, difusión y actividades de comunicación de la institución, imagen corporativa, mensajes para ser difundidos en las campañas tanto en públicos internos como externos y relacionados con la imagen organizacional.
7. Ejecutar actividades relacionadas con el diseño, difusión de programas integrales de comunicación interna, relaciones públicas, eventos, así como participar en la producción de piezas de comunicación.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22424
			Página: 3 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

8. Ejecutar actividades relacionadas con la difusión de estrategias en redes sociales y comunicación digital, así como, dinamizar el contenido digital en las diferentes redes sociales.
9. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con la difusión y actividades relacionadas con el diseño, emisión de planes específicos para cada canal o red de comunicación.
10. Ejecutar actividades relacionadas con la emisión, sistematización y redacción de los procesos y protocolos institucionales.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Relaciones Públicas, Ciencias de la Comunicación, Administración, Educación.

## EXPERIENCIA

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

## REQUISITO LEGAL

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

## Formación técnica:

- Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube presentes en el mercado digital, marketing digital, comunicación.
- Creación de contenido gráfico, textual y audiovisual.
- Monitorización
- Diseño gráfico
- Edición de vídeo
- Keyword Research (proceso de investigación de valor)

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22424
			Página: 4 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	2	a) Genera resultados al enfocarse en su trabajo y cumple con los plazos. b) Realiza esfuerzos por optimizar los flujos de trabajo de los procesos. c) Verifica el progreso de las tareas o asignaciones, a fin de implementar las acciones que le permitan cumplir con el plazo determinado.
	Orientación de servicio al usuario	2	a) Aporta ideas al área o Dependencia donde labora para mejorar el servicio, según su experiencia con los usuarios (internos y externos). b) Es receptivo, atento, respetuoso y escucha empáticamente al usuario (internos y externos), logrando una comunicación efectiva con éste. c) Seguimiento con los usuarios (internos y externos) durante y después de la prestación de servicios para garantizar que se han satisfecho sus necesidades.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento flexible	2	a) Comprende los cambios del entorno y se adapta rápidamente a ellos. b) Considera los problemas desde todas las nuevas perspectivas y puede ampliar el pensamiento o las soluciones propuestas por otras personas. c) Está abierto a recibir nuevas propuestas y maneras diferentes de hacer las cosas.
	Análisis y solución de situaciones	2	a) Reconoce causas y consecuencias de acciones y eventos que no son fácilmente evidentes. b) Aporta acciones correctivas para resolver situaciones diversas. c) Identifica las conexiones y los patrones fundamentales en la información o los procesos.
	Comunicación asertiva	3	a) Dice claramente lo que piensa y siente de manera respetuosa. b) Se muestra anuente a escuchar las ideas u opiniones de los demás, aunque sean opuestas a las propias. c) Realiza presentaciones orales o escritas de su trabajo, en las cuales emplea argumentos comprensibles, sólidos y consistentes. d) Adapta su argumentación a cada persona, grupo o situación.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22524
			Página: 1 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Ejecutar actividades profesionales de alguna complejidad propias de comunicación imagen y educación, con el fin de lograr una mejor comunicación con los clientes y la sociedad en general, fortalecer la imagen corporativa del AyA y la educación ambiental para generar una cultura positiva en torno al agua.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Ejecutar actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
3. Ejecutar actividades relacionadas con el diseño de implementación, desarrollo y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. Elaborar 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.
5. 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.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales
8. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22524
			Página: 2 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

9. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la formulación e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos, así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos, actividades, eventos, conferencias de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en A y A en materia de comunicación, imagen corporativa y educación ambiental en torno al recurso hídrico y el alcantarillado sanitario.
2. Ejecutar las actividades relacionadas con el diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa; así como la atención de requerimientos de información planteados a la institución, por los diferentes medios de comunicación.
3. Ejecutar las actividades relacionadas con el diseño creativo de material didáctico, educativo y divulgativo para la difusión de temas de interés institucional. Coordina su reproducción y distribución.
4. Ejecutar las actividades relacionadas con la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el A y A y su gestión, como insumo básico para la orientación de acciones institucionales en divulgación, promoción educativa y respuesta a la opinión.
5. Ejecutar los programas y actividades relacionadas con la educación ambiental en relación al recurso hídrico y el saneamiento, elaborar material educativo, según necesidades de cuenca, subcuenca y microcuenca con la finalidad de crear una cultura entorno al agua en la población costarricense y promover la conservación del recurso hídrico.
6. Ejecutar actividades relacionadas con la emisión de estrategias de comunicación de la institución, imagen corporativa, así como, mensajes para ser difundidos en las campañas tanto en públicos internos como externos, realizar un análisis del entorno y de la imagen organizacional.
7. Ejecutar actividades relacionadas con el diseño, emisión de programas integrales de comunicación interna, relaciones públicas, eventos, así como la producción de piezas de comunicación interna y externa.
8. Ejecutar actividades relacionadas con la difusión de estrategias en redes sociales y comunicación digital, de acuerdo con la estrategia general de la institución/proyecto.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22524
			Página: 3 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

9. Ejecutar actividades relacionadas con emisión de planes de comunicación específicos.
10. Ejecutar actividades relacionadas con la sistematización y redacción de los procesos y protocolos institucionales.
11. Brindar respuesta a las conversaciones online, así como, monitorizar y analizar las redes sociales con el fin de detectar áreas de mejora para la institución.
12. Ejecutar contenido creativo adecuado a cada red social, así como, crear piezas gráficas y audiovisuales para compartir en redes sociales.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Bachiller en una carrera universitaria en el área de Relaciones Públicas, Ciencias de la Comunicación, Administración, Educación.

## EXPERIENCIA

No requiere experiencia.

## REQUISITO LEGAL

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

## Formación técnica:

- Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube presentes en el mercado digital, marketing digital, comunicación.
- Creación de contenido gráfico, textual y audiovisual.
- Monitorización
- Diseño gráfico
- Edición de vídeo
- Keyword Research (proceso de investigación de valor)

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22524
			Página: 4 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	2	a) Genera resultados al enfocarse en su trabajo y cumple con los plazos. b) Realiza esfuerzos por optimizar los flujos de trabajo de los procesos. c) Verifica el progreso de las tareas o asignaciones, a fin de implementar las acciones que le permitan cumplir con el plazo determinado.
	Orientación de servicio al usuario	2	a) Aporta ideas al área o Dependencia donde labora para mejorar el servicio, según su experiencia con los usuarios (internos y externos). b) Es receptivo, atento, respetuoso y escucha empáticamente al usuario (internos y externos), logrando una comunicación efectiva con éste. c) Seguimiento con los usuarios (internos y externos) durante y después de la prestación de servicios para garantizar que se han satisfecho sus necesidades.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento flexible	2	a) Comprende los cambios del entorno y se adapta rápidamente a ellos. b) Considera los problemas desde todas las nuevas perspectivas y puede ampliar el pensamiento o las soluciones propuestas por otras personas. c) Está abierto a recibir nuevas propuestas y maneras diferentes de hacer las cosas.
	Análisis y solución de situaciones	2	a) Reconoce causas y consecuencias de acciones y eventos que no son fácilmente evidentes. b) Aporta acciones correctivas para resolver situaciones diversas. c) Identifica las conexiones y los patrones fundamentales en la información o los procesos.
	Comunicación asertiva	3	a) Dice claramente lo que piensa y siente de manera respetuosa. b) Se muestra anuente a escuchar las ideas u opiniones de los demás, aunque sean opuestas a las propias. c) Realiza presentaciones orales o escritas de su trabajo, en las cuales emplea argumentos comprensibles, sólidos y consistentes. d) Adapta su argumentación a cada persona, grupo o situación.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 23124	
			Página: 1 de 4	
	<b>GESTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Ejecutar y controlar actividades técnicas especializadas propias de comunicación imagen y educación, con el fin de lograr una mejor comunicación con los clientes y la sociedad en general, fortalecer la imagen corporativa del AyA y la educación ambiental para generar una cultura positiva en torno al agua.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Participar en procesos de adquisición y contratación de Bienes y Servicios; así como apoyar la ejecución de actividades 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 Interno del 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 de su puesto de trabajo en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
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 con el 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 requerimientos e intereses del Instituto.
8. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 23124	
			Página: 2 de 4	
	<b>GESTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como la ejecución de planes, programas, proyectos, actividades, eventos, conferencias 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.
2. Ejecutar y controlar actividades relacionadas con el diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa y artes gráficas; así como la atención de requerimientos de información planteados a la institución, por los diferentes medios de comunicación.
3. Ejecutar y controlar actividades relacionadas con el diseño creativo de material didáctico-divulgativo sobre AyA y su gestión, para la difusión de mensajes de interés institucional. Coordina su reproducción y distribución.
4. Ejecutar y controlar actividades relacionadas con la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, como insumo básico para la orientación de acciones institucionales en divulgación, promoción educativa y respuesta a la opinión.
5. Ejecutar y controlar actividades relacionadas con la educación y creación de una cultura en la población costarricense referente a la importancia de los servicios de agua potable y alcantarillado, así como de la conservación del recurso hídrico
6. Trasladar, operar y custodiar materiales, equipos y otros, utilizados para el desarrollo de actividades en materia de comunicación, relaciones públicas, periodismo y publicidad.

## 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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 23124	
			Página: 3 de 4	
	<b>GESTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

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.

## REQUISITO LEGAL

Poseer Licencia para conducir vehículo liviano, o moto, según corresponda.

## CAPACITACIONES EN TEMAS RELACIONADOS CON:

- Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube presentes en el mercado digital, marketing digital, comunicación.
- Creación de contenido gráfico, textual y audiovisual.
- Monitorización
- Diseño gráfico
- Edición de vídeo
- Keyword Research (proceso de investigación de valor)

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	2	a) Participa responsable y diligentemente en lo que se necesita hacer y no solo en lo que le corresponde. b) Es capaz de priorizar actividades, en función del cumplimiento de los objetivos de su área. c) Brinda colaboración en forma cordial y respetuosa actividades que aportan a la gestión institucional en situaciones de emergencia nacional o bien cuando se solicita.
	Enfoque en resultados	2	a) Genera resultados al enfocarse en su trabajo y cumple con los plazos. b) Realiza esfuerzos por optimizar los flujos de trabajo de los procesos. c) Verifica el progreso de las tareas o asignaciones, a fin de implementar las acciones que le permitan cumplir con el plazo determinado.
	Orientación de servicio al usuario	2	a) Aporta ideas al área o Dependencia donde labora para mejorar el servicio, según su experiencia con los usuarios (internos y externos). b) Es receptivo, atento, respetuoso y escucha empáticamente al usuario (internos y externos), logrando una comunicación efectiva con éste. c) Seguimiento con los usuarios (internos y externos) durante y después de la prestación de servicios para garantizar que se han satisfecho sus necesidades.
Por clase ocupacional y funciones	Comunicación asertiva	2	a) Mantiene informados a sus colaboradores de los aspectos relacionados con el trabajo y cambios que se generan en el área de manera oportuna (en caso de tener personal a cargo). b) Es receptivo a las opiniones y a las sugerencias de los colaboradores o compañeros, y establece una comunicación bidireccional. c) Se asegura que el mensaje que emite sea claro y que haya sido comprendido de manera adecuada.
	Gestión del tiempo	2	a) Determina qué cosas deben hacerse primero y cuáles después, y aquellas que deben y pueden hacerse simultáneamente. b) Ordena tareas, concluyéndolas exitosamente. c) Limita el tiempo de cada tarea, fija un plazo y lo cumple.
	Iniciativa	2	a) Identifica acciones de mejora en su entorno laboral. b) Formula ideas nuevas y útiles para mejorar el trabajo diario. c) Muestra actitud positiva para aprender e incorporar en sus acciones lo aprendido.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21431	
			Página: 1 de 5	
	<b>DIRECTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
	Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Dirigir, organizar y controlar las actividades propias de la Contraloría de Servicios, con el fin de promover una prestación de servicios oportuna y eficaz para lograr el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Coordinar, supervisar y ejecutar la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como ser o designar la contraparte técnica para la y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Coordinar, supervisar y ejecutar la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual.
3. Coordinar, supervisar y ejecutar el diseño, implementación, ejecución y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. Revisar, 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.
5. Elaborar y presentar informes en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. Participar en actividades de capacitación, reuniones o eventos o comités o comisiones o grupos de trabajos tanto internos como externos, en materia de su competencia y/o relacionados con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
8. Realizar otras actividades solicitadas por la Administración Superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.
9. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21431
			Página: 2 de 5
	<b>DIRECTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la formulación e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente.
2. Dirigir, organizar y controlar actividades relacionadas con la administración integrada de la información de los clientes, el servicio que se les brinda y la atención de reclamos entre otros.
3. Dirigir, organizar y controlar el desarrollo de evaluaciones, investigaciones y estudios relacionados con el mejoramiento del servicio al cliente.
4. Dirigir, organizar y controlar la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control y seguimiento de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, en coordinación con las diferentes áreas o zonas de la Institución.
5. Coordinar con entes externos, como MIDEPLAN, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil, la oportuna y efectiva resolución de casos presentados.
6. Dirigir, organizar y controlar el desarrollo de reuniones, ferias, audiencias públicas y eventos a nivel nacional con el fin de representar a la Institución en lo referente a su área de competencia y proyección Institucional con el cliente.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Ingeniería Industrial.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21431
			Página: 3 de 5
	<b>DIRECTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## EXPERIENCIA

1. Ocho años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la clase de puesto, cargo o formación profesional.
2. Tres años de experiencia en labores de supervisión de equipos de trabajo a nivel profesional.

## REQUISITO LEGAL

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique.
4. Rendición de cauciones del Instituto, ya sea, por título valor, bien dinerario en moneda oficial de circulación nacional (colones), seguro de fidelidad personal o una carta de garantía a favor del AyA, cuando el puesto por norma así lo exija.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21431	
			Página: 4 de 5	
	<b>DIRECTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	4	a) Demuestra los valores del Instituto en las actividades y conductas cotidianas. b) Ejecuta sus laborales con sentido de pertenencia hacia la Institución, compartiendo y modelando su gestión conforme a los valores institucionales y principios éticos, para la consecución de metas y objetivos planteados. c) Logra que los colaboradores comprendan los objetivos estratégicos de la organización, y la manera en que sus acciones honestas, confiables y transparentes impactan la gestión e imagen institucional.
	Enfoque en resultados	4	a) Se compromete a actuar en el momento adecuado y a lograr resultados. b) Da seguimiento continuo al trabajo para identificar a tiempo errores y corregir desviaciones en lo planificado. c) Estipula las acciones necesarias para cumplir con sus objetivos, estableciendo tiempos de cumplimiento y planeando las asignaciones adecuadas de personal y la distribución de los recursos.
	Orientación de servicio al usuario	4	a) Realiza los cambios pertinentes en el grupo y en las metodologías de trabajo que se adecuen a las expectativas actuales y futuras del entorno. b) Actúa como un asesor experimentado, proporcionando opiniones independientes sobre problemas complejos de los usuarios (internos y externos) e iniciativas novedosas y ayuda en el manejo de temas prioritarios. c) Aboga con honestidad y transparencia en nombre de los usuarios (internos y externos) ante su jefatura, identificando abordajes que satisfagan las necesidades de los usuarios, así como los de la institución.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento estratégico	4	a) Identifica y considera temas estratégicos, oportunidades y riesgos de desarrollo emergentes para la institución, a la hora de articular recursos y nuevas metodologías de trabajo. b) Recopila, sintetiza e interpreta la información clave, referente a su área de responsabilidad, que le permite tomar decisiones asertivas. c) Mantiene una perspectiva amplia y estratégica al identificar y concentrarse en temas fundamentales.
	Dirección	4	a) Propone y facilita tareas retadoras que favorecen el desarrollo de habilidades y conocimientos de los colaboradores; y brinda el apoyo necesario para conseguirlo. b) Modela la conducta de los colaboradores a partir de su ejemplo y refuerza de forma positiva las acciones de aquellos que contribuyen a aumentar la capacidad del equipo. c) Realiza una correcta y adecuada distribución de recursos y funciones que permitan obtener resultados positivos.
	Comunicación asertiva	4	a) Mantiene informados a sus colaboradores de los aspectos relacionados con el trabajo y cambios que se generan en el área de manera oportuna (en caso de tener personal a cargo). b) Es receptivo a las opiniones y a las sugerencias de los colaboradores o compañeros, y establece una comunicación bidireccional. c) Se asegura que el mensaje que emite sea claro y que haya sido comprendido de manera adecuada. d) Busca y obtiene la información necesaria para tomar decisiones, solucionar problemas, plantear o definir estrategias para el cumplimiento de las metas.
	Desarrollo del Talento	4	a) Aprovecha y promueve las oportunidades de aprendizaje que se ofrecen para su equipo de trabajo (por ejemplo: cursos, realimentación de jefaturas o compañeros). b) Guía y desarrolla a las demás personas, buscando ir más allá de la coordinación y dirección de equipos, por lo cual promueve estrategias para desarrollarlos y en ocasiones capacita a las personas colaboradoras. c) Está al tanto de nuevos conocimientos y tecnologías y las propone oportunamente ante la entidad correspondiente para su adquisición o implementación, con el fin de actualizar a su personal. d) Delega autoridad y responsabilidad con la capacidad de hacer una tarea a su manera y anima a otros a liderar y aprender nuevas habilidades.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22131
			Página: 1 de 3
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Coordinar, supervisar y ejecutar actividades profesionales especializadas propias de la Contraloría de Servicios, con el fin de promover una prestación de servicios oportuna y eficaz para lograr el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Coordinar, supervisar y ejecutar la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como ser o designar la contraparte técnica para la y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Coordinar, supervisar y ejecutar la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual.
3. Coordinar, supervisar y ejecutar el diseño, implementación, ejecución y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. Revisar, 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.
5. Elaborar y presentar informes en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. Participar en actividades de capacitación, reuniones o eventos o comités o comisiones o grupos de trabajos tanto internos como externos, en materia de su competencia y/o relacionados con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
8. Realizar otras actividades solicitadas por la Administración Superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22131
			Página: 2 de 3
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

- Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

- Participar en la formulación e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente.
- Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la administración integrada de la información de los clientes, el servicio que se les brinda y la atención de reclamos entre otros.
- Coordinar, supervisar y ejecutar el desarrollo de evaluaciones, investigaciones y estudios relacionados con el mejoramiento del servicio al cliente.
- Coordinar, supervisar y ejecutar la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control y seguimiento de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, en coordinación con las diferentes áreas o zonas de la Institución.
- Coordinar con entes externos, como MIDEPLAN, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil, la oportuna y efectiva resolución de casos presentados.
- Coordinar, supervisar y ejecutar el desarrollo de reuniones, ferias, audiencias públicas y eventos a nivel nacional con el fin de representar a la Institución en lo referente a su área de competencia y proyección Institucional con el cliente.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Ingeniería Industrial.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22131
			Página: 3 de 3
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## EXPERIENCIA

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

## REQUISITO LEGAL

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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22131
			Página: 4 de 3
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	3	a) Identifica ajustes requeridos en su ámbito de responsabilidad y establece prioridades en consecuencia. b) Toma nuevas iniciativas dirigidas a mejorar el rendimiento. c) Se toma tiempo para planear cada una de las tareas y proyectos a su cargo y establece un plan de acción y un plan de seguimiento, fijando fechas para cada tarea.
	Orientación de servicio al usuario	3	a) Propone proyectos o mejoras específicas en el servicio y el seguimiento a las necesidades de los usuarios (internos y externos). b) Establece vínculos positivos y de cooperación con compañeros de otros departamentos o unidades internas que favorecen la agilidad en el servicio. c) Realiza acciones específicas que dan valor agregado al servicio que él/ella o su equipo ofrecen a los clientes o usuarios (internos y externos).
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento estratégico	3	a) Demuestra conciencia sobre el impacto del cumplimiento de las metas que debe alcanzar. b) Monitorea y ajusta los planes y acciones en la forma que sea necesaria para el logro de las metas. c) Realiza propuestas de mejora a la gestión, mostrando las implicaciones de sus propios análisis.
	Análisis y solución de situaciones	4	a) Extrae conclusiones sólidas basadas en una mezcla de análisis y experiencia. b) Comprende los procesos relacionados con su trabajo y con otras áreas de la organización. c) Confronta y gestiona situaciones diversas con diferentes alternativas de solución. d) Recopila información relevante y organiza las partes de un problema de forma sistemática, estableciendo relaciones y prioridades.
	Comunicación asertiva	4	a) Mantiene informados a sus colaboradores de los aspectos relacionados con el trabajo y cambios que se generan en el área de manera oportuna (en caso de tener personal a cargo). b) Es receptivo a las opiniones y a las sugerencias de los colaboradores o compañeros, y establece una comunicación bidireccional. c) Se asegura que el mensaje que emite sea claro y que haya sido comprendido de manera adecuada. d) Busca y obtiene la información necesaria para tomar decisiones, solucionar problemas, plantear o definir estrategias para el cumplimiento de las metas.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22231	
			Página: 1 de 3	
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Coordinar, ejecutar y controlar actividades profesionales especializadas propias de la Contraloría de Servicios, con el fin de promover una prestación de servicios oportuna y eficaz para lograr el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.
2. 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.
3. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
4. Ejecutar actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
5. Ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
6. 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.
7. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
8. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22231
			Página: 2 de 3
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la formulación e implementación de políticas, normas, procedimientos, programas, proyectos, estudios e investigaciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente.
2. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control y seguimiento de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, en coordinación con las diferentes áreas o zonas de la Institución.
3. Participar en la coordinación con entes externos, como MIDEPLAN, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil, la oportuna y efectiva resolución de casos presentados.
4. Participar en el desarrollo de reuniones, ferias, audiencias públicas y eventos a nivel nacional con el fin de representar a la Institución en lo referente a su área de competencia y proyección Institucional con el cliente.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Ingeniería Industrial, Derecho.

## EXPERIENCIA

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

## REQUISITO LEGAL

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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22231	
			Página: 3 de 3	
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

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

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	3	a) Identifica ajustes requeridos en su ámbito de responsabilidad y establece prioridades en consecuencia. b) Toma nuevas iniciativas dirigidas a mejorar el rendimiento. c) Se toma tiempo para planear cada una de las tareas y proyectos a su cargo y establece un plan de acción y un plan de seguimiento, fijando fechas para cada tarea.
	Orientación de servicio al usuario	3	a) Propone proyectos o mejoras específicas en el servicio y el seguimiento a las necesidades de los usuarios (internos y externos). b) Establece vínculos positivos y de cooperación con compañeros de otros departamentos o unidades internas que favorecen la agilidad en el servicio. c) Realiza acciones específicas que dan valor agregado al servicio que él/ella o su equipo ofrecen a los clientes o usuarios (internos y externos).
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento flexible	4	a) Comprende y se adapta a los cambios del entorno y sus nuevas oportunidades. b) Anima a otros a ver los resultados positivos de hacer las cosas de forma diferente. c) Tiene la pericia de identificar y analizar las ideas propuestas con el fin de discernir el impacto que podrían generar para la Institución y se hace responsable por los cambios implementados. d) Busca las mejores prácticas que contribuyen al cambio y colabora en la implementación de estas.
	Análisis y solución de situaciones	3	a) Identifica ventajas y desventajas de sus decisiones. b) Realiza con independencia tareas que requieren interpretar paquetes de información compleja. c) Emite criterios y recomendaciones basado en hechos realistas y fundamentados.
	Comunicación asertiva	3	a) Dice claramente lo que piensa y siente de manera respetuosa. b) Se muestra anuente a escuchar las ideas u opiniones de los demás, aunque sean opuestas a las propias. c) Realiza presentaciones orales o escritas de su trabajo, en las cuales emplea argumentos comprensibles, sólidos y consistentes. d) Adapta su argumentación a cada persona, grupo o situación.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22331
			Página: 1 de 3
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades profesionales especializadas propias de la Contraloría de Servicios, con el fin de promover una prestación de servicios oportuna y eficaz para lograr el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.
2. 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.
3. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
4. Ejecutar actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
5. Ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
6. 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.
7. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
8. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22331
			Página: 2 de 3
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la formulación e implementación de políticas, normas, procedimientos, programas, proyectos, estudios e investigaciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente.
2. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control y seguimiento de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, en coordinación con las diferentes áreas o zonas de la Institución.
3. Participar en la coordinación con entes externos, como MIDEPLAN, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil, la oportuna y efectiva resolución de casos presentados.
4. Participar en el desarrollo de reuniones, ferias, audiencias públicas y eventos a nivel nacional con el fin de representar a la Institución en lo referente a su área de competencia y proyección Institucional con el cliente.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Ingeniería Industrial.

## EXPERIENCIA

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

## REQUISITO LEGAL

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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22331
			Página: 3 de 3
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	3	a) Identifica ajustes requeridos en su ámbito de responsabilidad y establece prioridades en consecuencia. b) Toma nuevas iniciativas dirigidas a mejorar el rendimiento. c) Se toma tiempo para planear cada una de las tareas y proyectos a su cargo y establece un plan de acción y un plan de seguimiento, fijando fechas para cada tarea.
	Orientación de servicio al usuario	2	a) Aporta ideas al área o Dependencia donde labora para mejorar el servicio, según su experiencia con los usuarios (internos y externos). b) Es receptivo, atento, respetuoso y escucha empáticamente al usuario (internos y externos), logrando una comunicación efectiva con éste. c) Seguimiento con los usuarios (internos y externos) durante y después de la prestación de servicios para garantizar que se han satisfecho sus necesidades.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento flexible	3	a) Apoya los cambios con acciones constructivas y responde con buena disposición apertura hacia ellos. b) Es receptivo a nuevas ideas, diferentes opiniones y puntos de vista, reconociendo oportunidades de mejora para el proceso. c) Comparte nuevas ideas y perspectivas para ajustar y mejorar los procesos.
	Análisis y solución de situaciones	3	a) Identifica ventajas y desventajas de sus decisiones. b) Realiza con independencia tareas que requieren interpretar paquetes de información compleja. c) Emite criterios y recomendaciones basado en hechos realistas y fundamentados.
	Comunicación asertiva	3	a) Dice claramente lo que piensa y siente de manera respetuosa. b) Se muestra anuente a escuchar las ideas u opiniones de los demás, aunque sean opuestas a las propias. c) Realiza presentaciones orales o escritas de su trabajo, en las cuales emplea argumentos comprensibles, sólidos y consistentes. d) Adapta su argumentación a cada persona, grupo o situación.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22431
			Página: 1 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Controlar, participar y ejecutar actividades profesionales propias de la Contraloría de Servicios, con el fin de promover una prestación de servicios oportuna y eficaz para lograr el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. 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.
2. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
3. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
4. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
5. 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.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
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 requerimientos e intereses del Instituto.
8. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22431
			Página: 2 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la formulación e implementación de políticas, normas, procedimientos, programas, proyectos, estudios e investigaciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente.
2. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control y seguimiento de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, en coordinación con las diferentes áreas o zonas de la Institución.
3. Participar en la coordinación con entes externos, como MIDEPLAN, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil, la oportuna y efectiva resolución de casos presentados.
4. Participar en el desarrollo de reuniones, ferias, audiencias públicas y eventos a nivel nacional con el fin de representar a la Institución en lo referente a su área de competencia y proyección Institucional con el cliente.

## FORMACIÓN ACADÉMICA:

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Ingeniería Industrial.

## EXPERIENCIA:

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

## REQUISITO LEGAL

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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22431
			Página: 3 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	2	a) Genera resultados al enfocarse en su trabajo y cumple con los plazos. b) Realiza esfuerzos por optimizar los flujos de trabajo de los procesos. c) Verifica el progreso de las tareas o asignaciones, a fin de implementar las acciones que le permitan cumplir con el plazo determinado.
	Orientación de servicio al usuario	2	a) Aporta ideas al área o Dependencia donde labora para mejorar el servicio, según su experiencia con los usuarios (internos y externos). b) Es receptivo, atento, respetuoso y escucha empáticamente al usuario (internos y externos), logrando una comunicación efectiva con éste. c) Seguimiento con los usuarios (internos y externos) durante y después de la prestación de servicios para garantizar que se han satisfecho sus necesidades.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento flexible	2	a) Comprende los cambios del entorno y se adapta rápidamente a ellos. b) Considera los problemas desde todas las nuevas perspectivas y puede ampliar el pensamiento o las soluciones propuestas por otras personas. c) Está abierto a recibir nuevas propuestas y maneras diferentes de hacer las cosas.
	Análisis y solución de situaciones	2	a) Reconoce causas y consecuencias de acciones y eventos que no son fácilmente evidentes. b) Aporta acciones correctivas para resolver situaciones diversas. c) Identifica las conexiones y los patrones fundamentales en la información o los procesos.
	Comunicación asertiva	3	a) Dice claramente lo que piensa y siente de manera respetuosa. b) Se muestra anuente a escuchar las ideas u opiniones de los demás, aunque sean opuestas a las propias. c) Realiza presentaciones orales o escritas de su trabajo, en las cuales emplea argumentos comprensibles, sólidos y consistentes. d) Adapta su argumentación a cada persona, grupo o situación.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22531
			Página: 1 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Ejecutar actividades profesionales de alguna dificultad propias de la Contraloría de Servicios, con el fin de promover una prestación de servicios oportuna y eficaz para lograr el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.
2. 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.
3. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
4. Ejecutar actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
5. Ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
6. Elaborar 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.
7. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
8. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22531
			Página: 2 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la formulación e implementación de políticas, normas, procedimientos, programas, proyectos, estudios e investigaciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente.
2. Ejecutar actividades relacionadas con la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control y seguimiento de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, en coordinación con las diferentes áreas o zonas de la Institución.
3. Participar en la coordinación con entes externos, como MIDEPLAN, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil, la oportuna y efectiva resolución de casos presentados.
4. Participar en el desarrollo de reuniones, ferias, audiencias públicas y eventos a nivel nacional con el fin de representar a la Institución en lo referente a su área de competencia y proyección Institucional con el cliente.

## FORMACIÓN ACADÉMICA:

Bachiller en una carrera universitaria en el área de Administración, Ingeniería Industrial.

## EXPERIENCIA:

No requiere experiencia.

## REQUISITO LEGAL

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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22531
			Página: 3 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	2	a) Genera resultados al enfocarse en su trabajo y cumple con los plazos. b) Realiza esfuerzos por optimizar los flujos de trabajo de los procesos. c) Verifica el progreso de las tareas o asignaciones, a fin de implementar las acciones que le permitan cumplir con el plazo determinado.
	Orientación de servicio al usuario	2	a) Aporta ideas al área o Dependencia donde labora para mejorar el servicio, según su experiencia con los usuarios (internos y externos). b) Es receptivo, atento, respetuoso y escucha empáticamente al usuario (internos y externos), logrando una comunicación efectiva con éste. c) Seguimiento con los usuarios (internos y externos) durante y después de la prestación de servicios para garantizar que se han satisfecho sus necesidades.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento flexible	2	a) Comprende los cambios del entorno y se adapta rápidamente a ellos. b) Considera los problemas desde todas las nuevas perspectivas y puede ampliar el pensamiento o las soluciones propuestas por otras personas. c) Está abierto a recibir nuevas propuestas y maneras diferentes de hacer las cosas.
	Análisis y solución de situaciones	2	a) Reconoce causas y consecuencias de acciones y eventos que no son fácilmente evidentes. b) Aporta acciones correctivas para resolver situaciones diversas. c) Identifica las conexiones y los patrones fundamentales en la información o los procesos.
	Comunicación asertiva	3	a) Dice claramente lo que piensa y siente de manera respetuosa. b) Se muestra anuente a escuchar las ideas u opiniones de los demás, aunque sean opuestas a las propias. c) Realiza presentaciones orales o escritas de su trabajo, en las cuales emplea argumentos comprensibles, sólidos y consistentes. d) Adapta su argumentación a cada persona, grupo o situación.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21154	
			Página: 1 de 5	
	<b>DIRECTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023		

## NATURALEZA

Planificar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento de la Unidad Estratégica de Negocios de Servicio al Cliente, con el fin de promover una prestación de servicios oportuna y eficaz. para lograr el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Planificar, dirigir y controlar la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como ser o designar la contraparte técnica para la y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Planificar, dirigir y controlar la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual.
3. Planificar, dirigir y controlar el diseño, implementación, ejecución y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. Revisar, 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.
5. Elaborar y presentar informes en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. Participar en actividades de capacitación, reuniones o eventos o comités o comisiones o grupos de trabajos tanto internos como externos, en materia de su competencia y/o relacionados con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
8. Realizar otras actividades solicitadas por la Administración Superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.
9. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21154	
			Página: 2 de 5	
	<b>DIRECTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023		

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

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 mercadeo y servicio al cliente.
2. Planificar, dirigir y controlar el desarrollo de investigaciones y estudios de mercado, análisis de oferta y demanda, segmentación de mercado, entre otras, en materia de mercadeo con el objeto de conocer y responder a los requerimientos de los clientes de la Institución.
3. Planificar, dirigir y controlar el proceso de 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.
4. Planificar, dirigir y controlar las actividades de la gestión comercial, tales como: revisiones intradomiciliarias, lectura de hidrómetros, análisis y resolución de anomalías de lectura, distribución de facturas, actividades de mantenimiento del catastro de clientes, tales como análisis y actualización de datos, inclusión de nuevos servicios, cambio de códigos, datos censales de las cuentas de los clientes, actualización del catastro en el Sistema de Información Geográfico, entre otros
5. Planificar, dirigir y controlar la gestión de cobro a los clientes para recuperar la facturación mensual y el pendiente de cobro, mediante el cobro administrativo donde se incluye la desconexión y reconexión de los servicios y de ser necesario la preparación de la documentación requerida para remitir la cuenta a cobro judicial
6. Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la administración funcional de la herramienta informática y tecnológica utilizada en la gestión comercial, tales como: mantenimiento, optimización, configuración parametrización, mantenimiento preventivo y correctivo, definición de procedimientos, monitoreo del rendimiento del sistema, así como la formulación y ejecución de propuestas de desarrollo para garantizar la funcionalidad y sostenibilidad del sistema y su plataforma tecnológica.
7. Asesorar a la Administración Superior, así como a todas las dependencias institucionales en materia de servicio al cliente.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21154	
			Página: 3 de 5	
	<b>DIRECTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023		

8. Participar en la formulación e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos, así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas, proyectos, actividades y otras acciones que se ejecuten en A y A en materia de mercadeo, así como, la preparación y ejecución de eventos en materia de servicio al cliente.

9. Participar en la formulación e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos, así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas y proyectos relacionados con la elaboración de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial, así como la introducción de información relacionada con obras de infraestructura, acueductos y alcantarillados, entre otros.

10. Participar en la formulación e implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos, así como el diseño, validación, implementación y evaluación de planes, programas y proyectos relacionados 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.

11. Planificar, dirigir y controlar actividades relacionadas con el análisis y control de calidad de las facturas emitidas por el sistema comercial, envío de avisos, así como el proceso de atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, tanto en forma personalizada, telefónica, por medios digitales o como por escrito, sobre los servicios que brinda la Institución, acciones relacionadas con el registro de pagos por servicios, pago de comisiones, administración de agentes recaudadores, de acuerdo a la normativa vigente y las revisiones y, lectura de hidrómetros, distribución de avisos, notificación, desconexión y reconexión de servicios, revisión de servicios inactivos y desconexión de fraudulencias.

12. Planificar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la herramienta informática y tecnológica utilizada en la gestión comercial, medios móviles, y otras aplicaciones con el objeto de formular propuestas de mejora que garanticen la eficacia de las operaciones comerciales y el servicio al usuario.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21154
			Página: 4 de 5
	<b>DIRECTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Ingeniería Industrial, Informática, Relaciones Públicas y Psicología.

## EXPERIENCIA

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

## REQUISITO LEGAL

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique.
4. Rendición de cauciones del Instituto, ya sea, por título valor, bien dinerario en moneda oficial de circulación nacional (colones), seguro de fidelidad personal o una carta de garantía a favor del AyA, cuando el puesto por norma así lo exija.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21154	
			Página: 5 de 5	
	<b>DIRECTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## COMPETENCIAS

Tpo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	5	a) Define las estrategias que permiten al Instituto, Dirección o Proceso lograr altos estándares de calidad que fomenten el desarrollo. b) Desarrolla el área a cargo, logrando conectar el papel del equipo con los objetivos de la Institución. c) Se compromete con la organización y guía a su equipo de trabajo para que se comprometa, con los principales elementos (estrategia, personas, estructura, cultura, sistemas, principios éticos, etc.) que generan valor para la Institución. d) Se mantiene firme e íntegro en las decisiones que son del interés del Instituto conforme a la normativa vigente.
	Enfoque en resultados	5	a) Revisa el trabajo complejo y / o sensible llevado a cabo identificando el impacto para la organización. b) Elabora planes de trabajo utilizando técnicas de planificación actualizadas y contempla dentro de éstos las medidas de contingencia necesarias para hacer frente a lo inesperado. c) Es proactivo en la organización del trabajo anticipándose en los plazos y estableciendo planes alternativos de acción. d) Evalúa el desempeño del grupo en relación con los objetivos e identifica áreas de mejora.
	Orientación de servicio al usuario	5	a) Desarrolla en el equipo de trabajo un compromiso por mejorar el servicio que se brinda en el Instituto. b) Determina la dirección estratégica y las oportunidades a largo plazo para satisfacer con excelencia las cambiantes necesidades de los usuarios internos y externos. c) Supervisa, evalúa y, según sea necesario, renueva el modelo de servicio al usuario interno y externo, y los estándares de servicio.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento estratégico	5	a) Comprende la posición de la institución en un contexto amplio y transmite una comprensión profunda de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización o dirección para emitir las propuestas de trabajo a desarrollar. b) Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto y ejecuta las acciones pertinentes para reducir el impacto de éstas.
	Dirección	5	a) Asume plena responsabilidad por el cumplimiento de metas propias y del equipo de trabajo, destaca la contribución del grupo antes que la propia y da cuenta pública de los resultados. b) Logra conformar equipos de trabajo de alto rendimiento, con capacidad para responder a las demandas del medio y ejecutar prácticas innovadoras. c) Establece claramente objetivos, metas y prioridades que comunica asertivamente a su equipo de trabajo. Realiza seguimientos periódicos y brinda realimentación oportuna. d) Transmite efectivamente la visión, misión, valores y objetivos estratégicos de la institución a sus equipos de trabajo y logra que éstos se comprometan con ello.
	Comunicación asertiva	5	a) Utiliza y abre diversos canales de comunicación que fomentan la adecuada transmisión de información, favoreciendo así la comunicación. b) Es reconocido por su apertura a brindar información veraz y oportuna que facilita el cumplimiento de objetivos. c) Identifica claramente las ocasiones en las cuales es importante y adecuado expresar su opinión. d) Domina adecuadamente las técnicas verbales y no verbales de la comunicación oral, de tal manera que logra hacer más persuasivas y efectivas sus presentaciones.
	Sensibilidad tecnológica	5	a) Genera propuestas de acción que faciliten la adaptación al cambio tecnológico y la integración de las herramientas y recursos existentes para la mejora de los procesos. b) Demuestra convicción con respecto a la importancia de las tecnologías de información y comunicación para la modernización institucional y las incorpora en sus prioridades de trabajo. c) Incentiva el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación entre las personas integrantes de su equipo y la organización. d) Genera estrategias para proporcionar nuevas formas tecnológicas para gestionar los proyectos de la Dependencia a su cargo.
	Tolerancia al trabajo bajo presión	5	a) Logra coordinar equipos de trabajo eficientes que se reconocen por la confiabilidad de sus resultados y la capacidad para anticiparse a los plazos establecidos. b) Garantiza que se abran los canales de comunicación necesarios para la toma de decisiones y para la discusión y el análisis de propuestas, iniciativas u otros. c) Retroalimenta al equipo de manera constante, directa y adecuada. Se enfoca en los aspectos de mejora y no en los errores cometidos. d) Delega autoridad para igualar responsabilidades y responsabiliza al personal por los compromisos acordados. e) Visualiza los cambios como oportunidades y desafíos, transmitiendo una visión positiva de ellos a los demás.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21454
			Página: 1 de 5
	<b>DIRECTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Dirigir, organizar y controlar el adecuado funcionamiento de una de las áreas funcionales de la Unidad Estratégica de Negocios de Servicio al Cliente, con el fin de promover una prestación de servicios oportuna y eficaz, para lograr el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
3. Coordinar, supervisar y ejecutar, el diseño implementación, desarrollo y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. Revisar, 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.
5. 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.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21454
			Página: 2 de 5
	<b>DIRECTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

8. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.
9. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

### ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la formulación e 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 servicio al cliente
2. Dirigir, organizar y controlar el desarrollo de investigaciones y estudios de mercado, análisis de oferta y demanda, segmentación de mercado, entre otras, en materia de mercadeo con el objeto de conocer y responder a los requerimientos de los clientes de la Institución.
3. Dirigir, organizar y controlar las actividades de la gestión comercial, tales como: revisiones intradomiciliarias, lectura de hidrómetros, análisis y resolución de anomalías de lectura, distribución de facturas, entre otras.
4. Dirigir, organizar y controlar actividades de mantenimiento del catastro de clientes, tales como análisis y actualización de datos, inclusión de nuevos servicios, cambio de códigos, datos censales de las cuentas de los clientes, ortorectificación de imágenes provenientes de sensores remotos para el catastro físico, georeferenciación y vectorización en las capas correspondientes del Sistema de Información Geográfico, entre otros.
5. Dirigir, organizar y controlar el proceso de 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.
6. Dirigir, organizar y controlar la gestión de cobro de los clientes para recuperar la facturación mensual y el pendiente de cobro, mediante el cobro administrativo donde se incluye la desconexión y reconexión de los servicios y de ser necesario la preparación de la documentación requerida para remitir la cuenta a cobro judicial.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21454
			Página: 3 de 5
	<b>DIRECTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

7. Dirigir, organizar y controlar las actividades relacionadas con la administración funcional de la herramienta informática y tecnológica utilizada en la gestión comercial, tales como: mantenimiento, optimización, configuración parametrización, mantenimiento preventivo y correctivo, definición de procedimientos, monitoreo del rendimiento del sistema, así como la formulación y ejecución de propuestas de desarrollo para garantizar la funcionalidad y sostenibilidad del sistema y su plataforma tecnológica.

8. Dirigir, organizar y controlar las actividades relacionadas con programas, proyectos, actividades, eventos y otras acciones que se ejecuten en A y A en materia de mercadeo y servicio al cliente.

9. Dirigir, organizar y controlar actividades relacionadas con la elaboración de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial, así, como la introducción de información relacionada con obras de infraestructura, acueductos y alcantarillados, entre otros.

10. Dirigir, organizar y 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.

11. Dirigir, organizar y controlar las actividades relacionadas con el análisis y control de calidad de las facturas emitidas por el sistema comercial, envío de avisos, así como el proceso de atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, tanto en forma personalizada, telefónica, por medios digitales o como por escrito, sobre los servicios que brinda la Institución, acciones relacionadas con el registro de pagos por servicios, pago de comisiones, administración de agentes recaudadores, de acuerdo a la normativa vigente y las revisiones y, lectura de hidrómetros, distribución de avisos, notificación, desconexión y reconexión de servicios, revisión de servicios inactivos y desconexión de fraudulencias.

12. Dirigir, organizar y controlar las actividades relacionadas con la herramienta informática y tecnológica utilizada en la gestión comercial, medios móviles, y otras aplicaciones con el objeto de formular propuestas de mejora que garanticen la eficacia de las operaciones comerciales y el servicio al usuario.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21454
			Página: 4 de 5
	<b>DIRECTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Ingeniería Industrial, Informática, Relaciones Públicas y Psicología.

## EXPERIENCIA

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

## REQUISITO LEGAL

1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio del correspondiente grado profesional.
2. Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.
3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique.
4. Rendición de cauciones del Instituto, ya sea, por título valor, bien dinerario en moneda oficial de circulación nacional (colones), seguro de fidelidad personal o una carta de garantía a favor del AyA, cuando el puesto por norma así lo exija.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 21454	
			Página: 5 de 5	
	<b>DIRECTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	4	a) Demuestra los valores del Instituto en las actividades y conductas cotidianas. b) Ejecuta sus laborales con sentido de pertenencia hacia la Institución, compartiendo y modelando su gestión conforme a los valores institucionales y principios éticos, para la consecución de metas y objetivos planteados. c) Logra que los colaboradores comprendan los objetivos estratégicos de la organización, y la manera en que sus acciones honestas, confiables y transparentes impactan la gestión e imagen institucional.
	Enfoque en resultados	4	a) Se compromete a actuar en el momento adecuado y a lograr resultados. b) Da seguimiento continuo al trabajo para identificar a tiempo errores y corregir desviaciones en lo planificado. c) Estipula las acciones necesarias para cumplir con sus objetivos, estableciendo tiempos de cumplimiento y planeando las asignaciones adecuadas de personal y la distribución de los recursos.
	Orientación de servicio al usuario	4	a) Realiza los cambios pertinentes en el grupo y en las metodologías de trabajo que se adecuen a las expectativas actuales y futuras del entorno. b) Actúa como un asesor experimentado, proporcionando opiniones independientes sobre problemas complejos de los usuarios (internos y externos) e iniciativas novedosas y ayuda en el manejo de temas prioritarios. c) Aboga con honestidad y transparencia en nombre de los usuarios (internos y externos) ante su jefatura, identificando abordajes que satisfagan las necesidades de los usuarios, así como los de la institución.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento estratégico	4	a) Identifica y considera temas estratégicos, oportunidades y riesgos de desarrollo emergentes para la institución, a la hora de articular recursos y nuevas metodologías de trabajo. b) Recopila, sintetiza e interpreta la información clave, referente a su área de responsabilidad, que le permite tomar decisiones asertivas. c) Mantiene una perspectiva amplia y estratégica al identificar y concentrarse en temas fundamentales.
	Dirección	4	a) Propone y facilita tareas retadoras que favorecen el desarrollo de habilidades y conocimientos de los colaboradores; y brinda el apoyo necesario para conseguirlo. b) Modela la conducta de los colaboradores a partir de su ejemplo y refuerza de forma positiva las acciones de aquellos que contribuyen a aumentar la capacidad del equipo. c) Realiza una correcta y adecuada distribución de recursos y funciones que permitan obtener resultados positivos.
	Comunicación asertiva	4	a) Mantiene informados a sus colaboradores de los aspectos relacionados con el trabajo y cambios que se generan en el área de manera oportuna (en caso de tener personal a cargo). b) Es receptivo a las opiniones y a las sugerencias de los colaboradores o compañeros, y establece una comunicación bidireccional. c) Se asegura que el mensaje que emite sea claro y que haya sido comprendido de manera adecuada. d) Busca y obtiene la información necesaria para tomar decisiones, solucionar problemas, plantear o definir estrategias para el cumplimiento de las metas.
	Desarrollo del Talento	4	a) Aprovecha y promueve las oportunidades de aprendizaje que se ofrecen para su equipo de trabajo (por ejemplo: cursos, realimentación de jefaturas o compañeros). b) Guía y desarrolla a las demás personas, buscando ir más allá de la coordinación y dirección de equipos, por lo cual promueve estrategias para desarrollarlos y en ocasiones capacita a las personas colaboradoras. c) Está al tanto de nuevos conocimientos y tecnologías y las propone oportunamente ante la entidad correspondiente para su adquisición o implementación, con el fin de actualizar a su personal. d) Delega autoridad y responsabilidad con la capacidad de hacer una tarea a su manera y anima a otros a liderar y aprender nuevas habilidades.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22154	
			Página: 1 de 5	
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023		

## NATURALEZA

Coordinar, supervisar y ejecutar actividades profesionales especializadas en materia de servicio al cliente con el fin de prestar servicios oportunos y eficaces para lograr el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
3. Coordinar, supervisar y ejecutar, el diseño de implementación, desarrollo y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. Revisar, 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.
5. 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.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
8. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22154
			Página: 2 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

9. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la formulación e 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 servicio al cliente
2. Coordinar, supervisar y ejecutar el desarrollo de investigaciones y estudios de mercado, análisis de oferta y demanda, segmentación de mercado, marketing digital, entre otras, en materia de mercadeo con el objeto de conocer y responder a los requerimientos de los clientes de la Institución.
3. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades tales como: revisiones intradomiciliarias, lectura de hidrómetros, distribución de facturas, notificación, desconexión y reconexión de servicios, verificación de servicios inactivos y fraudulentos.
4. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con el análisis y resolución de anomalías y la depuración del pendiente, así como el proceso de atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, tanto en forma personalizada y telefónica, como por escrito, sobre los servicios que brinda la Institución. a nivel de oficina cantonal, oficina comercial, plataforma de servicios y/o call center.
5. Coordinar, supervisar y ejecutar la gestión cobratoria para recuperar la facturación mensual y el pendiente de cobro, mediante el cobro administrativo donde se incluye la desconexión y reconexión de los servicios y de ser necesario la preparación de la documentación requerida para remitir la cuenta a cobro judicial. Así mismo coordinar y controlar el programa de facturación y cobro a clientes de gobierno central, instituciones autónomas y juntas de educación.
6. Coordinar, supervisar y ejecutar las actividades necesarias de levantamiento de información, análisis y actualización de datos de los clientes y las conexiones, a partir de las inspecciones, revisiones domiciliarias y demás cambios que puedan surgir de la información recopilada por el personal de campo.
7. Coordinar, supervisar y ejecutar las actividades relacionadas con la administración funcional de la herramienta informática y tecnológica utilizada en la gestión comercial, tales como: mantenimiento, optimización, configuración parametrización, mantenimiento preventivo y correctivo, definición de procedimientos, monitoreo del

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22154
			Página: 3 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

rendimiento del sistema, así como la formulación y ejecución de propuestas de desarrollo para garantizar la funcionalidad y sostenibilidad del sistema y su plataforma tecnológica.

8. Coordinar, supervisar y ejecutar las actividades relacionadas con programas, proyectos, actividades, eventos y otras acciones que se ejecuten en A y A en materia de mercadeo y servicio al cliente.
9. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial, así como la introducción de información relacionada con obras de infraestructura, acueductos y alcantarillados, entre otros.
10. Coordinar, supervisar y ejecutar 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
11. Coordinar actividades de Investigación Científica aplicadas al Mercadeo.
12. Desarrollar proyectos mercadológicos con proyección nacional e internacional.
13. Desarrollar estrategias de mejora enfocadas al apoyo comercial.
14. Desarrollar metodologías para la inferencia de problemáticas institucionales.
15. Coordinar actividades de Investigación Científica aplicadas al Mercadeo.
16. Desarrollar proyectos mercadológicos con proyección nacional e internacional, así como, las estrategias de mejora enfocadas al apoyo comercial y las metodologías para la inferencia de problemáticas institucionales.
17. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con el análisis y control de calidad de las facturas emitidas por el sistema comercial, envío de avisos, así como el proceso de atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, tanto en forma personalizada, telefónica, por medios digitales o como por escrito, sobre los servicios que brinda la Institución, acciones relacionadas con el registro de pagos

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22154
			Página: 4 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

por servicios, pago de comisiones, administración de agentes recaudadores, de acuerdo a la normativa vigente, las revisiones y lectura de hidrómetros, distribución de avisos, notificación, desconexión y reconexión de servicios, revisión de servicios inactivos y desconexión de fraudulencias.

18. Coordinar, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la herramienta informática y tecnológica utilizada en la gestión comercial, medios móviles, y otras aplicaciones con el objeto de formular propuestas de mejora que garanticen la eficacia de las operaciones comerciales y el servicio al usuario.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Ingeniería Industrial, Informática, Topografía <sup>1</sup>, Relaciones Públicas, Psicología y Comunicación en Mercadeo.

## EXPERIENCIA

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

## REQUISITO LEGAL

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

---

1

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22154	
			Página: 5 de 5	
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

3. Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique.
4. Rendición de cauciones del Instituto, ya sea, por título valor, bien dinerario en moneda oficial de circulación nacional (colones), seguro de fidelidad personal o una carta de garantía a favor del AyA, cuando el puesto por norma así lo exija.

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	3	a) Identifica ajustes requeridos en su ámbito de responsabilidad y establece prioridades en consecuencia. b) Toma nuevas iniciativas dirigidas a mejorar el rendimiento. c) Se toma tiempo para planear cada una de las tareas y proyectos a su cargo y establece un plan de acción y un plan de seguimiento, fijando fechas para cada tarea.
	Orientación de servicio al usuario	3	a) Propone proyectos o mejoras específicas en el servicio y el seguimiento a las necesidades de los usuarios (internos y externos). b) Establece vínculos positivos y de cooperación con compañeros de otros departamentos o unidades internas que favorecen la agilidad en el servicio. c) Realiza acciones específicas que dan valor agregado al servicio que él/ella o su equipo ofrecen a los clientes o usuarios (internos y externos).
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento estratégico	3	a) Demuestra conciencia sobre el impacto del cumplimiento de las metas que debe alcanzar. b) Monitorea y ajusta los planes y acciones en la forma que sea necesaria para el logro de las metas. c) Realiza propuestas de mejora a la gestión, mostrando las implicaciones de sus propios análisis.
	Análisis y solución de situaciones	4	a) Extrae conclusiones sólidas basadas en una mezcla de análisis y experiencia. b) Comprende los procesos relacionados con su trabajo y con otras áreas de la organización. c) Confronta y gestiona situaciones diversas con diferentes alternativas de solución. d) Recopila información relevante y organiza las partes de un problema de forma sistemática, estableciendo relaciones y prioridades.
	Comunicación asertiva	4	a) Mantiene informados a sus colaboradores de los aspectos relacionados con el trabajo y cambios que se generan en el área de manera oportuna (en caso de tener personal a cargo). b) Es receptivo a las opiniones y a las sugerencias de los colaboradores o compañeros, y establece una comunicación bidireccional. c) Se asegura que el mensaje que emite sea claro y que haya sido comprendido de manera adecuada. d) Busca y obtiene la información necesaria para tomar decisiones, solucionar problemas, plantear o definir estrategias para el cumplimiento de las metas.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22254
			Página: 1 de 6
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Coordinar, ejecutar y controlar actividades profesionales especializadas en materia de servicio al cliente con el fin de prestar servicios oportunos y eficaces para lograr el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
3. Coordinar, ejecutar y controlar, el diseño de implementación, desarrollo y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. Revisar, 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.
5. 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.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
8. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.
9. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22254	
			Página: 2 de 6	
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023		

emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la formulación e 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 servicio al cliente
2. Coordinar, ejecutar y controlar el desarrollo de investigaciones y estudios de mercado, análisis de oferta y demanda, segmentación de mercado, marketing digital, entre otras, en materia de mercadeo con el objeto de conocer y responder a los requerimientos de los clientes de la Institución.
3. Coordinar, ejecutar y controlar actividades tales como: revisiones intradomiciliarias, lectura de hidrómetros, distribución de facturas, notificación, desconexión y reconexión de servicios, verificación deservicios inactivos y fraudulentos.
4. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con el análisis y resolución de anomalías y la depuración del pendiente, así como el proceso de atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, tanto en forma personalizada y telefónica, como por escrito, sobre los servicios que brinda la Institución. a nivel de oficina cantonal, oficina comercial, plataforma de servicios y/o call center.
5. Coordinar, ejecutar y controlarla gestión cobratoria para recuperar la facturación mensual y el pendiente de cobro, mediante el cobro administrativo donde se incluye la desconexión y reconexión de los servicios y de ser necesario la preparación de la documentación requerida para remitir la cuenta a cobro judicial. Así mismo coordinar y controlar el programa de facturación y cobro a clientes de gobierno central, instituciones autónomas y juntas de educación.
6. Coordinar, ejecutar y controlar las actividades necesarias de levantamiento de información, análisis y actualización de datos de los clientes y las conexiones, a partir de las inspecciones, revisiones domiciliarias y demás cambios que puedan surgir de la información recopilada por el personal de campo.
7. Coordinar, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la administración funcional de la herramienta informática y tecnológica utilizada en la gestión comercial, tales como: mantenimiento, optimización, configuración

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22254
			Página: 3 de 6
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

parametrización, mantenimiento preventivo y correctivo, definición de procedimientos, monitoreo del rendimiento del sistema, así como la formulación y ejecución de propuestas de desarrollo para garantizar la funcionalidad y sostenibilidad del sistema y su plataforma tecnológica.

8. Coordinar, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con programas, proyectos, actividades, eventos y otras acciones que se ejecuten en A y A en materia de mercadeo y servicio al cliente.
9. Coordinar, ejecutar y controlar 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.
10. Coordinar, ejecutar y controlar actividades relacionadas con la elaboración de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial, así como la introducción de información relacionada con obras de infraestructura, acueductos y alcantarillados, entre otros.
11. Coordinar, ejecutar y 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.
12. Coordinar, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con el análisis y control de calidad de las facturas emitidas por el sistema comercial, envío de avisos, así como el proceso de atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, tanto en forma personalizada, telefónica, por medios digitales o como por escrito, sobre los servicios que brinda la Institución, acciones relacionadas con el registro de pagos por servicios, pago de comisiones, administración de agentes recaudadores, de acuerdo a la normativa vigente y las revisiones y, lectura de hidrómetros, distribución de avisos, notificación, desconexión y reconexión de servicios, revisión de servicios inactivos y desconexión de fraudulencias.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22254
			Página: 4 de 6
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

13. Coordinar, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la herramienta informática y tecnológica utilizada en la gestión comercial, medios móviles, y otras aplicaciones con el objeto de formular propuestas de mejora que garanticen la eficacia de las operaciones comerciales y el servicio al usuario

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Ingeniería Industrial, Informática, Topografía <sup>2</sup>, Relaciones Públicas, Psicología y Comunicación en Mercadeo.

## EXPERIENCIA

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

## REQUISITO LEGAL

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

---

<sup>2</sup>

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22254
			Página: 5 de 6
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

moneda oficial de circulación nacional (colones), seguro de fidelidad personal o una carta de garantía a favor del AyA, cuando el puesto por norma así lo exija.

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	3	a) Identifica ajustes requeridos en su ámbito de responsabilidad y establece prioridades en consecuencia. b) Toma nuevas iniciativas dirigidas a mejorar el rendimiento. c) Se toma tiempo para planear cada una de las tareas y proyectos a su cargo y establece un plan de acción y un plan de seguimiento, fijando fechas para cada tarea.
	Orientación de servicio al usuario	3	a) Propone proyectos o mejoras específicas en el servicio y el seguimiento a las necesidades de los usuarios (internos y externos). b) Establece vínculos positivos y de cooperación con compañeros de otros departamentos o unidades internas que favorecen la agilidad en el servicio. c) Realiza acciones específicas que dan valor agregado al servicio que él/ella o su equipo ofrecen a los clientes o usuarios (internos y externos).
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento flexible	4	a) Comprende y se adapta a los cambios del entorno y sus nuevas oportunidades. b) Anima a otros a ver los resultados positivos de hacer las cosas de forma diferente. c) Tiene la pericia de identificar y analizar las ideas propuestas con el fin de discernir el impacto que podrían generar para la Institución y se hace responsable por los cambios implementados. d) Busca las mejores prácticas que contribuyen al cambio y colabora en la implementación de estas.
	Análisis y solución de situaciones	3	a) Identifica ventajas y desventajas de sus decisiones. b) Realiza con independencia tareas que requieren interpretar paquetes de información compleja. c) Emite criterios y recomendaciones basado en hechos realistas y fundamentados.
	Comunicación asertiva	3	a) Dice claramente lo que piensa y siente de manera respetuosa. b) Se muestra anuente a escuchar las ideas u opiniones de los demás, aunque sean opuestas a las propias. c) Realiza presentaciones orales o escritas de su trabajo, en las cuales emplea argumentos comprensibles, sólidos y consistentes. d) Adapta su argumentación a cada persona, grupo o situación.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22354
			Página: 1 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades profesionales especializadas en materia de servicio al cliente con el fin de prestar servicios oportunos y eficaces para lograr el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
3. Controlar, ejecutar, el diseño de implementación, desarrollo y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. Revisar, 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.
5. 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.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
8. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22354
			Página: 2 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

9. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Participar en la formulación e 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 servicio al cliente
2. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, al desarrollo de investigaciones y estudios de mercado, análisis de oferta y demanda, segmentación de mercado, marketing digital, entre otras, en materia de mercadeo con el objeto de conocer y responder a los requerimientos de los clientes de la Institución.
3. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades, tales como: revisiones intradomiciliarias, lectura de hidrómetros, distribución de facturas, notificación, desconexión y reconexión de servicios, verificación de servicios inactivos y fraudulentos.
4. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con el análisis y resolución de anomalías y la depuración del pendiente, así como el proceso de atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, tanto en forma personalizada y telefónica, como por escrito, sobre los servicios que brinda la Institución. a nivel de oficina cantonal, oficina comercial, plataforma de servicios y/o call center.
5. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a la gestión cobratoria para recuperar la facturación mensual y el pendiente de cobro, mediante el cobro administrativo donde se incluye la desconexión y reconexión de los servicios y de ser necesario la preparación de la documentación requerida para remitir la cuenta a cobro judicial. Así mismo coordinar y controlar el programa de facturación y cobro a clientes de gobierno central, instituciones autónomas y juntas de educación.
6. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades necesarias de levantamiento de información, análisis y actualización de datos de los clientes y las conexiones, a partir de las inspecciones, revisiones domiciliarias y demás cambios que puedan surgir de la información recopilada por el personal de campo.
7. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con la administración funcional de la herramienta informática y tecnológica utilizada en la gestión comercial, tales como: mantenimiento, optimización, configuración

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22354
			Página: 3 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

parametrización, mantenimiento preventivo y correctivo, definición de procedimientos, monitoreo del rendimiento del sistema, así como la formulación y ejecución de propuestas de desarrollo para garantizar la funcionalidad y sostenibilidad del sistema y su plataforma tecnológica.

8. Controlar, ejecutar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con programas, proyectos, actividades, eventos y otras acciones que se ejecuten en A y A en materia de mercadeo y servicio al cliente.
9. Coordinar, ejecutar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con la elaboración de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial, así como la introducción de información relacionada con obras de infraestructura, acueductos y alcantarillados, entre otros.
10. Coordinar, ejecutar y 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.
11. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con el análisis y control de calidad de las facturas emitidas por el sistema comercial, envío de avisos, así como el proceso de atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, tanto en forma personalizada, telefónica, por medios digitales o como por escrito, sobre los servicios que brinda la Institución, acciones relacionadas con el registro de pagos por servicios, pago de comisiones, administración de agentes recaudadores, de acuerdo a la normativa vigente y las revisiones y, lectura de hidrómetros, distribución de avisos, notificación, desconexión y reconexión de servicios, revisión de servicios inactivos y desconexión de fraudulencias.
12. Controlar, ejecutar y dar seguimiento, a las actividades relacionadas con la herramienta informática y tecnológica utilizada en la gestión comercial, medios móviles, y otras aplicaciones con el objeto de formular propuestas de mejora que garanticen la eficacia de las operaciones comerciales y el servicio al usuario.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22354
			Página: 4 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Ingeniería Industrial, Informática, Topografía <sup>3</sup>, Relaciones Públicas, Psicología y Comunicación en Mercadeo.

## EXPERIENCIA

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

## REQUISITO LEGAL

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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22354
			Página: 5 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	3	a) Identifica ajustes requeridos en su ámbito de responsabilidad y establece prioridades en consecuencia. b) Toma nuevas iniciativas dirigidas a mejorar el rendimiento. c) Se toma tiempo para planear cada una de las tareas y proyectos a su cargo y establece un plan de acción y un plan de seguimiento, fijando fechas para cada tarea.
	Orientación de servicio al usuario	2	a) Aporta ideas al área o Dependencia donde labora para mejorar el servicio, según su experiencia con los usuarios (internos y externos). b) Es receptivo, atento, respetuoso y escucha empáticamente al usuario (internos y externos), logrando una comunicación efectiva con éste. c) Seguimiento con los usuarios (internos y externos) durante y después de la prestación de servicios para garantizar que se han satisfecho sus necesidades.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento flexible	3	a) Apoya los cambios con acciones constructivas y responde con buena disposición apertura hacia ellos. b) Es receptivo a nuevas ideas, diferentes opiniones y puntos de vista, reconociendo oportunidades de mejora para el proceso. c) Comparte nuevas ideas y perspectivas para ajustar y mejorar los procesos.
	Análisis y solución de situaciones	3	a) Identifica ventajas y desventajas de sus decisiones. b) Realiza con independencia tareas que requieren interpretar paquetes de información compleja. c) Emite criterios y recomendaciones basado en hechos realistas y fundamentados.
	Comunicación asertiva	3	a) Dice claramente lo que piensa y siente de manera respetuosa. b) Se muestra anuente a escuchar las ideas u opiniones de los demás, aunque sean opuestas a las propias. c) Realiza presentaciones orales o escritas de su trabajo, en las cuales emplea argumentos comprensibles, sólidos y consistentes. d) Adapta su argumentación a cada persona, grupo o situación.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22454
			Página: 1 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Controlar y ejecutar actividades profesionales dentro de la gestión de servicio al cliente con el fin de prestar servicios oportunos y eficaces para lograr el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Participar en la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Participar en la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
3. Controlar y ejecutar el diseño de implementación, desarrollo y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. 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.
5. 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.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
8. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.
9. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22454
			Página: 2 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Programar, organizar 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 desconexiones y reconexiones, verificaciones, prevenciones de cobro y notificaciones de cobro judicial, entre otros.
2. Asesorar, analizar, 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. Controlar, ejecutar y realizar la recepción, verificación y transmisión o digitación de lecturas de consumos registrados por los clientes, como insumo para la emisión de la facturación, así como la asignación de rutas de lectura.
4. Controlar y efectuar el análisis y resolver las anomalías de facturación generadas en el sistema, así como ejecutar la impresión de la facturación, ordenar las mismas en rutas de distribución, asignar rutas a los distribuidores y atender reclamos de los clientes por situaciones presentadas en la distribución de facturas.
5. Realizar verificaciones de reconexiones de oficio, conexiones ilícitas, eliminación del servicio y pendiente y realizar los cálculos respectivos para incluir cargos varios en el sistema,
6. Registrar la aplicación de pagos, mediante la conectividad, así como analizar y establecer procedencia y aplicar o anular cargos varios por desconexión, reconexión, fraude u otros.
7. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con la facturación y cobro a clientes de gobierno central, instituciones autónomas y juntas de educación en la zona asignada.
8. Revisar, analizar, controlar y actualizar los registros de clientes morosos, a fin de ejecutar la depuración del pendiente y preparar documentos respectivos para

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22454
			Página: 3 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

notificar y pasar a cobro judicial, cuando sea pertinente o en su defecto, eliminar deudas incobrables, para actualizar la información del pendiente de cobro en el sistema comercial.

9. Analizar, controlar, verificar y registrar los cambios modificaciones, exclusiones e inclusiones que procedan a la base de datos a partir de las inspecciones, revisiones domiciliarias y demás cambios que puedan surgir de la información recopilada por el personal de campo y /o oficina.
10. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con programas, proyectos, actividades, eventos, marketing digital y otras acciones que se ejecuten en A y A en materia de mercadeo y servicio al cliente.
11. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial, así como la introducción de información relacionada con obras de infraestructura, acueductos y alcantarillados, entre otros.
12. Controlar y ejecutar 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.
13. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con el análisis y control de calidad de las facturas emitidas por el sistema comercial, envío de avisos, así como el proceso de atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, tanto en forma personalizada, telefónica, por medios digitales o como por escrito, sobre los servicios que brinda la Institución, acciones relacionadas con el registro de pagos por servicios, pago de comisiones, administración de agentes recaudadores, de acuerdo a la normativa vigente y las revisiones y, lectura de hidrómetros, distribución de avisos, notificación, desconexión y reconexión de servicios, revisión de servicios inactivos y desconexión de fraudulencias.
14. Controlar y ejecutar actividades relacionadas con la herramienta informática y tecnológica utilizada en la gestión comercial, medios móviles, y otras aplicaciones con el objeto de formular propuestas de mejora que garanticen la eficacia de las operaciones comerciales y el servicio al usuario.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22454
			Página: 4 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## FORMACIÓN ACADÉMICA:

Licenciatura o postgrado en una carrera universitaria en el área de Administración, Ingeniería Industrial, Informática, Topografía, Relaciones Públicas, Psicología y Comunicación en Mercadeo.

## EXPERIENCIA:

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

## REQUISITO LEGAL:

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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22454
			Página: 5 de 4
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL B</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	2	a) Genera resultados al enfocarse en su trabajo y cumple con los plazos. b) Realiza esfuerzos por optimizar los flujos de trabajo de los procesos. c) Verifica el progreso de las tareas o asignaciones, a fin de implementar las acciones que le permitan cumplir con el plazo determinado.
	Orientación de servicio al usuario	2	a) Aporta ideas al área o Dependencia donde labora para mejorar el servicio, según su experiencia con los usuarios (internos y externos). b) Es receptivo, atento, respetuoso y escucha empáticamente al usuario (internos y externos), logrando una comunicación efectiva con éste. c) Seguimiento con los usuarios (internos y externos) durante y después de la prestación de servicios para garantizar que se han satisfecho sus necesidades.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento flexible	2	a) Comprende los cambios del entorno y se adapta rápidamente a ellos. b) Considera los problemas desde todas las nuevas perspectivas y puede ampliar el pensamiento o las soluciones propuestas por otras personas. c) Está abierto a recibir nuevas propuestas y maneras diferentes de hacer las cosas.
	Análisis y solución de situaciones	2	a) Reconoce causas y consecuencias de acciones y eventos que no son fácilmente evidentes. b) Aporta acciones correctivas para resolver situaciones diversas. c) Identifica las conexiones y los patrones fundamentales en la información o los procesos.
	Comunicación asertiva	3	a) Dice claramente lo que piensa y siente de manera respetuosa. b) Se muestra anuente a escuchar las ideas u opiniones de los demás, aunque sean opuestas a las propias. c) Realiza presentaciones orales o escritas de su trabajo, en las cuales emplea argumentos comprensibles, sólidos y consistentes. d) Adapta su argumentación a cada persona, grupo o situación.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22454
			Página: 1 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Ejecutar actividades profesionales de alguna dificultad dentro de la gestión de servicio al cliente con el fin de prestar servicios oportunos y eficaces para lograr el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Participar en la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas, para la adquisición y contratación de Bienes y Servicios requeridos; así como fungir como contraparte técnica y coordinar y controlar el cumplimiento de los términos contractuales.
2. Participar en la formulación y evaluación del Presupuesto y el Plan Operativo Anual, de la dependencia.
3. Ejecutar el diseño de implementación, desarrollo y evaluación de acciones relacionadas con el sistema de Control Interno del Instituto, en la dependencia donde labora.
4. Elaborar 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.
5. 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.
6. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión institucional en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
7. 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 con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
8. Realizar otras actividades asignadas por su superior, en materia de su competencia y/o afines con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos e intereses del Instituto.
9. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22454
			Página: 2 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Programar, organizar 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 desconexiones y reconexiones, verificaciones, prevenciones de cobro y notificaciones de cobro judicial, entre otros.
2. Asesorar, analizar, 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. Realizar la recepción, verificación y transmisión o digitación de lecturas de consumos registrados por los clientes, como insumo para la emisión de la facturación, así como la asignación de rutas de lectura.
4. Efectuar el análisis y resolver las anomalías de facturación generadas en el sistema, así como ejecutar la impresión de la facturación, ordenar las mismas en rutas de distribución, asignar rutas a los distribuidores y atender reclamos de los clientes por situaciones presentadas en la distribución de facturas.
5. Realizar verificaciones de reconexiones de oficio, conexiones ilícitas, eliminación del servicio y pendiente y realizar los cálculos respectivos para incluir cargos varios en el sistema,
6. Registrar la aplicación de pagos, mediante la conectividad, así como analizar y establecer procedencia y aplicar o anular cargos varios por desconexión, reconexión, fraude u otros.
7. Ejecutar actividades relacionadas con la facturación y cobro a clientes de gobierno central, instituciones autónomas y juntas de educación en la zona asignada.
8. Revisar, analizar y actualizar los registros de clientes morosos, a fin de ejecutar la depuración del pendiente y preparar documentos respectivos para notificar y pasar a cobro judicial, cuando sea pertinente o en su defecto, eliminar deudas

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22454
			Página: 3 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

incobrables, para actualizar la información del pendiente de cobro en el sistema comercial.

9. Analizar, verificar y registrar los cambios modificaciones, exclusiones e inclusiones que procedan a la base de datos a partir de las inspecciones, revisiones domiciliarias y demás cambios que puedan surgir de la información recopilada por el personal de campo y /o oficina.
10. Ejecutar actividades relacionadas con programas, proyectos, actividades, eventos y otras acciones que se ejecuten en A y A en materia de mercadeo y servicio al cliente.
11. Ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial, así como la introducción de información relacionada con obras de infraestructura, acueductos y alcantarillados, entre otros.
12. Ejecutar 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.
13. Ejecutar actividades relacionadas con el análisis y control de calidad de las facturas emitidas por el sistema comercial, envío de avisos, así como el proceso de atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, tanto en forma personalizada, telefónica, por medios digitales o como por escrito, sobre los servicios que brinda la Institución, acciones relacionadas con el registro de pagos por servicios, pago de comisiones, administración de agentes recaudadores, de acuerdo a la normativa vigente y las revisiones y, lectura de hidrómetros, distribución de avisos, notificación, desconexión y reconexión de servicios, revisión de servicios inactivos y desconexión de fraudulencias.
14. Ejecutar actividades relacionadas con la herramienta informática y tecnológica utilizada en la gestión comercial, medios móviles, y otras aplicaciones con el objeto de formular propuestas de mejora que garanticen la eficacia de las operaciones comerciales y el servicio al usuario.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22454
			Página: 4 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## FORMACIÓN ACADÉMICA:

Bachiller en una carrera universitaria en el área de Administración, Ingeniería Industrial, Informática, Topografía <sup>4</sup>, Relaciones Públicas y Psicología.

## EXPERIENCIA:

No requiere experiencia.

## REQUISITO LEGAL:

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

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22454
			Página: 5 de 5
	<b>EJECUTIVO</b>	<b>GENERAL A</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	3	a) Promueve el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando las normas y valores establecidos. b) Anticipa los puntos críticos o acciones antiéticas de una situación o problema, orientándose al posible impacto en el cumplimiento y transparencia de sus labores. c) Es consciente de los objetivos y valores de la Institución y supervisa el desarrollo y las tendencias actuales que pueden afectar la implementación de los programas o planes de la organización.
	Enfoque en resultados	2	a) Genera resultados al enfocarse en su trabajo y cumple con los plazos. b) Realiza esfuerzos por optimizar los flujos de trabajo de los procesos. c) Verifica el progreso de las tareas o asignaciones, a fin de implementar las acciones que le permitan cumplir con el plazo determinado.
	Orientación de servicio al usuario	2	a) Aporta ideas al área o Dependencia donde labora para mejorar el servicio, según su experiencia con los usuarios (internos y externos). b) Es receptivo, atento, respetuoso y escucha empáticamente al usuario (internos y externos), logrando una comunicación efectiva con éste. c) Seguimiento con los usuarios (internos y externos) durante y después de la prestación de servicios para garantizar que se han satisfecho sus necesidades.
Por clase ocupacional y funciones	Pensamiento flexible	2	a) Comprende los cambios del entorno y se adapta rápidamente a ellos. b) Considera los problemas desde todas las nuevas perspectivas y puede ampliar el pensamiento o las soluciones propuestas por otras personas. c) Está abierto a recibir nuevas propuestas y maneras diferentes de hacer las cosas.
	Análisis y solución de situaciones	2	a) Reconoce causas y consecuencias de acciones y eventos que no son fácilmente evidentes. b) Aporta acciones correctivas para resolver situaciones diversas. c) Identifica las conexiones y los patrones fundamentales en la información o los procesos.
	Comunicación asertiva	3	a) Dice claramente lo que piensa y siente de manera respetuosa. b) Se muestra anuente a escuchar las ideas u opiniones de los demás, aunque sean opuestas a las propias. c) Realiza presentaciones orales o escritas de su trabajo, en las cuales emplea argumentos comprensibles, sólidos y consistentes. d) Adapta su argumentación a cada persona, grupo o situación.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 23154
			Página: 1 de 5
	<b>GESTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## 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.

## 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.
7. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 23154
			Página: 2 de 5
	<b>GESTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## 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, relectura 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 y/o dar seguimiento a los trabajos que realiza a través de contrataciones de conformidad con los términos de referencia.
7. Inspeccionar previo los reportes de los clientes sobre robos de hidrómetros, fugas en hidrómetros y acometidas.
8. 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.
9. Registrar la aplicación de pagos, mediante conectividad, así como analizar y establecer el lugar de procedencia y aplicación de cargos varios por desconexión, reconexión.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 23154
			Página: 3 de 5
	<b>GESTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Ejecutar y/o actividades relacionadas con el mercadeo a través de encuestas que evalúen la calidad del servicio brindado.
14. Ejecutar y/o programas y/o acciones, orientados al mejoramiento de la recaudación desde el punto de vista de las comunidades en riesgo social.
15. 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.
16. Inspeccionar los trabajos que deben ejecutar las cuadrillas de catastro de clientes, así como, actualizar el sistema catastral.
17. 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.
18. 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.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 23154
			Página: 4 de 5
	<b>GESTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

19. 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.
20. Ejecutar actividades relacionadas con programas, proyectos, actividades, eventos, y otras acciones que se ejecuten en A y A en materia de mercadeo y servicio al cliente.
21. Ejecutar actividades relacionadas con la elaboración de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial, así como la introducción de información relacionada con obras de infraestructura, acueductos y alcantarillados, entre otros.
22. 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.
23. 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.
24. 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
25. Apoyar la gestión de proyectos estratégicos que generen valor institucional basado en la investigación de mercados.
26. Participar en la elaboración, diseño de proyectos con el levantamiento de espacios en 3D así como la interpretación, supervisión de planos, entre otras.
27. Apoyar la elaboración de estrategias de comunicación para transmitir a los usuarios mensajes claros con respecto a los servicios que brinda la Institución.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 23154
			Página: 5 de 5
	<b>GESTOR</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## 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

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	2	a) Participa responsable y diligentemente en lo que se necesita hacer y no solo en lo que le corresponde. b) Es capaz de priorizar actividades, en función del cumplimiento de los objetivos de su área. c) Brinda colaboración en forma cordial y respetuosa actividades que aportan a la gestión institucional en situaciones de emergencia nacional o bien cuando se solicita.
	Enfoque en resultados	2	a) Genera resultados al enfocarse en su trabajo y cumple con los plazos. b) Realiza esfuerzos por optimizar los flujos de trabajo de los procesos. c) Verifica el progreso de las tareas o asignaciones, a fin de implementar las acciones que le permitan cumplir con el plazo determinado.
	Orientación de servicio al usuario	2	a) Aporta ideas al área o Dependencia donde labora para mejorar el servicio, según su experiencia con los usuarios (internos y externos). b) Es receptivo, atento, respetuoso y escucha empáticamente al usuario (internos y externos), logrando una comunicación efectiva con éste. c) Seguimiento con los usuarios (internos y externos) durante y después de la prestación de servicios para garantizar que se han satisfecho sus necesidades.
Por clase ocupacional y funciones	Comunicación asertiva	2	a) Mantiene informados a sus colaboradores de los aspectos relacionados con el trabajo y cambios que se generan en el área de manera oportuna (en caso de tener personal a cargo). b) Es receptivo a las opiniones y a las sugerencias de los colaboradores o compañeros, y establece una comunicación bidireccional. c) Se asegura que el mensaje que emite sea claro y que haya sido comprendido de manera adecuada.
	Gestión del tiempo	2	a) Determina qué cosas deben hacerse primero y cuáles después, y aquellas que deben y pueden hacerse simultáneamente. b) Ordena tareas, concluyéndolas exitosamente. c) Limita el tiempo de cada tarea, fija un plazo y lo cumple.
	Iniciativa	2	a) Identifica acciones de mejora en su entorno laboral. b) Formula ideas nuevas y útiles para mejorar el trabajo diario. c) Muestra actitud positiva para aprender e incorporar en sus acciones lo aprendido.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 23354
			Página: 1 de 4
	<b>GESTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Ejecutar actividades técnicas especializadas propias de la gestión comercial Institucional con el fin de promover una prestación de servicios oportuna y eficaz.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Participar en procesos de adquisición y contratación de Bienes y Servicios; así como apoyar la ejecución de actividades 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 Interno del 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 de su puesto de trabajo en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña.
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 con el 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 requerimientos e intereses del Instituto.
8. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 23354
			Página: 2 de 4
	<b>GESTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## 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. Digital 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.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

### Requisito base para la clase

Bachiller en Educación Media o título equivalente

### Experiencia

No aplica

### Supervisión de personal

No aplica

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 23354
			Página: 3 de 4
	<b>GESTOR</b>	<b>GENERAL</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023

## Grupo alternativo de requisitos

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

## Experiencia

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

## Supervisión de personal

No aplica

## REQUISITO LEGAL

Poseer Licencia para conducir vehículo liviano, o moto, según corresponda.

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	1	a) Ejecuta sus actividades y conductas en concordancia con los lineamientos y valores institucionales que lo rigen. b) Sigue los procedimientos establecidos de manera responsable e íntegra. c) Muestra respeto por la misión, visión y valores institucionales.
	Enfoque en resultados	1	a) Trabaja al tiempo que cumple con los estándares de calidad y desempeño. b) Sigue instrucciones específicas y se ajusta a los planes de trabajo que le asignan. c) Conoce las responsabilidades y objetivos de su puesto de trabajo, por lo que organiza y distribuye adecuadamente los tiempos para sus actividades diarias.
	Orientación de servicio al usuario	2	a) Aporta ideas al área o Dependencia donde labora para mejorar el servicio, según su experiencia con los usuarios (internos y externos). b) Es receptivo, atento, respetuoso y escucha empáticamente al usuario (internos y externos), logrando una comunicación efectiva con éste. c) Seguimiento con los usuarios (internos y externos) durante y después de la prestación de servicios para garantizar que se han satisfecho sus necesidades.
Por clase ocupacional y funciones	Comunicación asertiva	1	a) Se expresa tanto de forma verbal como conductual de manera clara, ordenada, respetuosa y congruente al mensaje que desea transmitir. b) Escucha con atención a su interlocutor. c) Solicita aclaración a mensajes poco claros o contradictorios.
	Gestión del tiempo	1	a) Cumple con las tareas asignadas en el tiempo y forma establecida, de acuerdo con los procedimientos respectivos. b) Muestra capacidad para atender las prioridades que se le establecen. c) Regula su sistema de comportamiento cotidiano para utilizar el tiempo más productivamente.
	Iniciativa	1	a) Se adapta a las nuevas disposiciones que se le presentan. b) Aporta ideas que mejoran el trabajo diario. c) Muestra actitud positiva para aprender e incorporar en sus acciones lo aprendido.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22354
			Página: 4 de 4
	<b>OFICIAL</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

## NATURALEZA

Ejecutar actividades operativas propias del servicio al cliente con el fin de promover una prestación de servicios segura, oportuna y eficaz.

## ACTIVIDADES GENERALES

1. Elaborar y presentar reportes e informes de acuerdo con los requerimientos de su jefatura.
2. Participar en actividades de capacitación o grupos de trabajos relacionados con el cargo que desempeña.
3. Realizar otras actividades asignadas por su superior de acuerdo con el cargo que desempeña.
4. Atender oportunamente las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, dentro de los plazos establecidos.

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Ejecutar la desconexión y reconexión de los servicios morosos o fraudulentos y realizar las verificaciones correspondientes.
2. Realizar notificaciones a los clientes sobre cortas, cobro judicial, fraudulencias, pajas fijas, cambios de hidrómetros y cambios de tarifa.
3. Custodiar y conducir un vehículo liviano destinado al transporte del personal a los lugares asignados, así como colaborar con los usuarios del vehículo en la carga, descarga y acarreo del equipo de trabajo, herramientas, materiales y otros.
4. Controlar el kilometraje, gasto de combustible y el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo a fin de mantener el vehículo en óptimas condiciones de funcionamiento, así como la liquidación mensual de combustible del vehículo.
5. Revisar permanentemente los indicadores de aceite, agua, combustible, llantas, batería, sistemas de freno y otros del vehículo asignado y realizar las acciones pertinentes.

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22354
			Página: 5 de 4
<b>OFICIAL</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	
Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023	Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

6. Custodiar, trasladar, entregar y recoger documentos, notificaciones, valores, correspondencia, encomiendas, equipos diversos y materiales a las diferentes Dependencias e instancias tanto internas como externas.
7. Realizar trámites de diversa índole, así como los respectivos pagos de servicios telefónicos, eléctricos, deducciones, entre otros

## FORMACIÓN ACADÉMICA

### Requisito base para la clase

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

### Experiencia

No aplica

### Supervisión de personal

No aplica

### Grupo alternativo de requisitos

Segundo Ciclo de la Educación General Básica (Sexto grado) o título equivalente o

Certificado de Conclusión de Estudios Tercer Ciclo y Cuarto Ciclo de Educación Especial (Prevocacional), o

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

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

### Experiencia

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

### Supervisión

	<b>MANUAL INSTITUCIONAL DE CARGOS</b>		Código: 22354	
			Página: 6 de 4	
	<b>OFICIAL</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	
	Estrato	Categoría	Área de Gestión Ocupacional	
Elaborado por: Cinthya Ríos Monge Fecha: Julio 2023		Revisado por: Dirección Gestión del Capital Humano Fecha: Julio 2023	Versión: No. 12-2023 Aprobado Acuerdo: AJD-2023-283 Fecha: Julio 2023	

No aplica

## REQUISITO LEGAL

Poseer Licencia para conducir vehículo liviano, o moto, según lo requiera la Institución.

## COMPETENCIAS

Tipo	Competencia	Grado	Concepto según el grado
Institucional	Compromiso y calidad organizacional	2	a) Participa responsable y diligentemente en lo que se necesita hacer y no solo en lo que le corresponde. b) Es capaz de priorizar actividades, en función del cumplimiento de los objetivos de su área. c) Brinda colaboración en forma cordial y respetuosa actividades que aportan a la gestión institucional en situaciones de emergencia nacional o bien cuando se solicita.
	Enfoque en resultados	1	a) Trabaja al tiempo que cumple con los estándares de calidad y desempeño. b) Sigue instrucciones específicas y se ajusta a los planes de trabajo que le asignan. c) Conoce las responsabilidades y objetivos de su puesto de trabajo, por lo que organiza y distribuye adecuadamente los tiempos para sus actividades diarias.
	Orientación de servicio al usuario	1	a) Atiende con amabilidad y cortesía a los usuarios o compañeros manteniendo la calma y el control ante situaciones complejas. b) Da seguimiento a las consultas del usuario o compañeros con el fin de velar por su resolución o direccionarlo a donde corresponda. c) Su comportamiento general refleja compromiso y respeto con los usuarios internos y externos.
Por clase ocupacional y funciones	Gestión del tiempo	2	a) Determina qué cosas deben hacerse primero y cuáles después, y aquellas que deben y pueden hacerse simultáneamente. b) Ordena tareas, concluyéndolas exitosamente. c) Limita el tiempo de cada tarea, fija un plazo y lo cumple.
	Trabajo en equipo	1	a) Sus aportes al grupo generan valor. b) Asume y acepta los roles asignados a cada uno de los miembros del grupo. c) Muestra interés por colaborar con los demás para la consecución de los objetivos de la organización.