



Página	1/4
Código	21100

Elaborado por:	Vera Arroyo A. Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2020-197
Fecha:	Junio 2020

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente
2. Comunicación

## 2. Naturaleza de la Clase

Planificar, dirigir y controlar el funcionamiento de una Unidad Estratégica de Negocios o una Dirección, con el fin de garantizar las mejores prácticas en la prestación de los servicios públicos relacionados con el agua potable y las aguas residuales.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones en materia de mercadeo y servicio al cliente. Además de la atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, así como programas especiales, tanto en forma personalizada y telefónica, como por escrito, sobre los servicios que brinda la Institución y la gestión comercial, la gestión cobratoria a los clientes para recuperar la facturación mensual y el pendiente de cobro, así como la administración funcional de la herramienta informática y tecnológica utilizada, entre otros.
2. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios, eventos, conferencias y notas de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad. Además del diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa, la atención de requerimientos de información planteados a la institución, por los diferentes medios de

<b>Página</b>	2/4
<b>Código</b>	21100

<b>Elaborado por:</b>	Vera Arroyo A. Gestión Capital Humano
<b>Fecha:</b>	Junio 2020

<b>Revisado por:</b>	Gestión Capital Humano
<b>Fecha:</b>	Junio 2020

<b>Aprobado por:</b>	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2020-197
<b>Fecha:</b>	Junio 2020

comunicación, el diseño creativo de material didáctico-divulgativo sobre AyA y su gestión, para la difusión de mensajes de interés institucional tanto a lo interno como a lo externo, la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense, así como de la conservación del recurso hídrico.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas, estrategias y objetivos institucionales, normativa y lineamientos externos, que exige con base en la experiencia y el conocimiento adquirido la aplicación del juicio para establecer nuevos métodos y definir cursos de acción a seguir por la Institución.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la continuidad y calidad de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, generando problemas en la salud de una población.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US \$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o por la revisión y aprobación de información de trascendencia institucional del Instituto.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, normalmente debe laborar bajo condiciones ambientales adecuadas, por ejemplo: espacio físico libre de humedad, de olores desagradables o sustancias químicas.



Página	3/4
Código	21100

Elaborado por:	Vera Arroyo A. Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2020-197
Fecha:	Junio 2020

#### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos del nivel superior, para brindar y/o solicitar información con el propósito de tomar decisiones sobre políticas o disposiciones institucionales y/o gubernamentales o para asesorar en éstas a las autoridades.

#### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por el trabajo realizado por los funcionarios de una Unidad Estratégica de Negocio o Unidad de Apoyo, formalmente definida.

#### 4.7. Supervisión Recibida

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

### 5. Requisitos:

#### 5.1 Formación Académica:

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

#### 5.2 Experiencia:

1. Diez años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de actividades y acciones, según los requerimientos del cargo
2. Siete años de experiencia en labores de dirección de personal a nivel profesional, técnico y operativo.

#### 5.3 Requisito Legal:



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Director Experto Servicio al Cliente

Página	4/4
Código	21100

Elaborado por:	Vera Arroyo A. Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD-2020-197</b>
Fecha:	Junio 2020

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



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Director General Servicio al Cliente

Página	4/4
Código	21100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 20200

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente
2. Contraloría de Servicios

## 2. Naturaleza de la Clase

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

## 3. Principales Ocupaciones

1. Dirigir, organizar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones en materia de mercadeo y servicio al cliente. Además de la atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, así como programas especiales, tanto en forma personalizada y telefónica, como por escrito, sobre los servicios que brinda la Institución y la gestión comercial, la gestión cobratoria, así como la administración funcional de la herramienta informática y tecnológica utilizada, entre otros, así como, actividades, planes, programas y proyectos de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial.
2. Dirigir, organizar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente y al control de la calidad de los servicios prestados; además de la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control, seguimiento y resolución de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil.



Página	4/4
Código	21100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD- 2020-197</b>
Fecha:	Junio 20200

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas y objetivos institucionales, que requieren del análisis de diversas situaciones donde es frecuente que no existan precedentes para atenderlas y que por tanto, se debe elegir entre varias opciones<sup>1</sup> de acción.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la continuidad y calidad de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, generando problemas en la salud de una población.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o por la revisión y aprobación de información de trascendencia institucional del Instituto.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, normalmente debe laborar bajo condiciones ambientales adecuadas, por ejemplo: espacio físico libre de humedad, de olores desagradables o sustancias químicas.

### 4.5. Relaciones de Trabajo

---

1

Opción: Libertad o facultad de elegir.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Director General Servicio al Cliente

Página	4/4
Código	21100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 2020

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para atender o resolver situaciones relacionadas con la prestación de servicios, o para emitir criterios técnicos y/o profesionales especializados que permitan atender, asesorar o resolver oportunamente los requerimientos planteados.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por el trabajo realizado por los funcionarios en los niveles profesional, técnico y operativo en una región o un área funcional dentro de una subgerencia de área, una UEN o una Dirección.

### 4.7. Supervisión Recibida

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

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

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

### 5.2. Experiencia:

Ocho años de experiencia en labores profesionales relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de actividades y acciones, según los requerimientos del cargo

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

### 5.3. Requisito Legal:



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

**Director General  
Servicio al Cliente**

Página	4/4
Código	21100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD- 2020-197</b>
Fecha:	Junio 2020

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





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo Experto Servicio al Cliente

Página	1/4
Código	21100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 2020

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Comunicación
2. Servicio al Cliente
3. Contraloría de Servicios

## 2. Naturaleza de la Clase

Coordinar, supervisar y ejecutar actividades profesionales de alto nivel, en el grupo ocupacional de servicio al cliente, relacionados con la comercialización, y la imagen corporativa deseada.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios, eventos, conferencias y notas de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad. Además del diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa, la atención de requerimientos de información planteados a la institución, por los diferentes medios de comunicación, el diseño creativo de material didáctico-divulgativo sobre AyA y su gestión, para la difusión de mensajes de interés institucional tanto a lo interno como a lo externo, la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense, así como de la conservación del recurso hídrico.
2. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones en materia de mercadeo y servicio al cliente. Además de la gestión comercial, tales como la atención de clientes,



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Ejecutivo Experto Servicio al Cliente

Página	2/4
Código	21100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 2020

revisiones intradomiciliarias, lectura de hidrómetros, distribución de facturas, notificación, desconexión y reconexión de servicios, verificación de servicios inactivos y fraudulentos, análisis y resolución de anomalías, datos de los clientes y las conexiones, entre otros, así como, actividades, planes, programas y proyectos de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial.

3. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente y al control de la calidad de los servicios prestados; además de la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control, seguimiento y resolución de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas y objetivos institucionales, que requieren del análisis de diversas situaciones donde es frecuente que no existan precedentes para atenderlas y que por tanto, se debe elegir entre varias opciones<sup>2</sup> de acción.

### 4.2. Consecuencia del Error



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo Experto Servicio al Cliente

Página	3/4
Código	21100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2020-197
Fecha:	Junio 2020	Fecha:	Junio 2020	Fecha:	Junio 2020

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en la gestión institucional, generando reprocesos y pérdidas económicas significativas que redundarán en perjuicio al cliente y/o sociedad civil.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$100.000,00 hasta US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o analiza y revisa los informes o genera información de trascendencia institucional.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, en algunas ocasiones debe laborar bajo condiciones ambientales poco adecuadas, por ejemplo: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para atender o resolver situaciones relacionadas con la prestación de servicios, o para emitir criterios técnicos y/o profesionales especializados que permitan atender, asesorar o resolver oportunamente los requerimientos planteados.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios o equipos de trabajo que realizan actividades primordialmente de nivel profesional, pero también puede ser



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Ejecutivo Experto Servicio al Cliente

Página	4/4
Código	21100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2020-197
Fecha:	Junio 2020	Fecha:	Junio 2020	Fecha:	Junio 2020

responsable de personal que realiza actividades de nivel técnico y/o de nivel operativo (Acumulativo).

### 4.7. Supervisión Recibida

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

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

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

### 5.2. Experiencia:

Siete años de experiencia en el ejercicio profesional en actividades relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de actividades y acciones, según los requerimientos del cargo

Tres años de experiencia en labores de dirección de personal a nivel profesional, técnico y operativo, cuando el cargo así lo requiera.

### 5.3. 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 expresamente así lo indique
4. Rendición de cauciones, cuando el cargo así lo requiera.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo Especialista Servicio al Cliente

Página	1/5
Código	22200

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 2020

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente
2. Comunicación
3. Contraloría de servicios
4. Centro de Averías

## 2. Naturaleza de la Clase

Coordinar, ejecutar y controlar actividades profesionales especializadas, en el grupo ocupacional de servicio al cliente, relacionados con la prestación de servicios oportunos y eficaces, la satisfacción del cliente y la imagen corporativa deseada y centro de averías.

## 3. Principales Ocupaciones

1. Coordinar, supervisar y ejecutar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones en materia de mercadeo y servicio al cliente. Además de la gestión comercial, tales como la atención de clientes, revisiones intradomiciliarias, lectura de hidrómetros, distribución de facturas, notificación, desconexión y reconexión de servicios, verificación de servicios inactivos y fraudulentos, análisis y resolución de anomalías, datos de los clientes y las conexiones, entre otros, así como, Coordinar, ejecutar y controlar actividades, planes, programas y proyectos de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial.
2. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios, eventos, conferencias, notas de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad. Además del diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa, la atención de requerimientos de



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Ejecutivo Especialista Servicio al Cliente

Página	2/5
Código	22200

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2020-197
Fecha:	Junio 2020	Fecha:	Junio 2020	Fecha:	Junio 2020

información planteados a la institución por los diferentes medios de comunicación, el diseño creativo de material didáctico-divulgativo sobre AyA y su gestión, para la difusión de mensajes de interés institucional tanto a lo interno como a lo externo, la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense, así como de la conservación del recurso hídrico.

3. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente y al control de la calidad de los servicios prestados; además de la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control, seguimiento y resolución de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil.
4. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y otras acciones relacionadas con la administración del sistema de gestión de averías, inclusión y mantenimiento de datos en el sistema, programación de órdenes de trabajo de reparación e inspecciones previa, la central de radio, así como de coordinación y comunicación de la información que afecta la prestación de los servicios a los clientes, tales como Centro de Control Operacional, línea 800-reporte (call center) y agencias comerciales, entre otros.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1 Dificultad

Ejecuta actividades de acuerdo con políticas y objetivos institucionales, que requieren del análisis de diversas situaciones donde es frecuente que no existan



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Ejecutivo Especialista Servicio al Cliente

Página	3/5
Código	22200

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2020-197
Fecha:	Junio 2020	Fecha:	Junio 2020	Fecha:	Junio 2020

precedentes para atenderlas y que por tanto, se debe elegir entre varias opciones<sup>3</sup> de acción.

### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$20.000,00 hasta US\$100.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o compila los reportes, analiza y genera informes.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, en algunas ocasiones debe laborar bajo condiciones ambientales poco adecuadas, por ejemplo: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo..

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para solicitar y/o brindar información indispensable para realizar trámites de la Institución.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Ejecutivo Especialista Servicio al Cliente**

Página	4/5
Código	22200

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD- 2020-197</b>
Fecha:	Junio 2020

### **4.6. Supervisión Ejercida**

Es responsable directo por funcionarios o equipos de trabajo que realizan actividades primordialmente de nivel profesional, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel técnico y/o de nivel operativo (Acumulativo).

### **4.7. Supervisión Recibida**

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

## **5. Requisitos:**

### **5.1 Formación Académica:**

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

### **5.2. Experiencia:**

Seis años de experiencia en el ejercicio profesional en actividades relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de actividades y acciones, según los requerimientos del cargo

Un año de experiencia en labores de dirección de personal a nivel profesional, técnico y operativo, cuando el cargo así lo requiera.

### **5.3. Requisito Legal:**

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

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el





*Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados*  
*Dirección Gestión del Capital Humano*  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Ejecutivo Especialista Servicio al Cliente**

<b>Página</b>	5/5
<b>Código</b>	22200

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD- 2020-197</b>
Fecha:	Junio 2020

puesto, por ley expresa así lo indique.

Declaración de cauciones, cuando el cargo así lo requiera.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Avanzado Servicio al Cliente

Página	1/4
Código	22200

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2020-197
Fecha:	Junio 2020

### 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente
2. Comunicación
3. Contraloría de servicios
4. Centro de Averías

### 2. Naturaleza de la Clase

Ejecutar, controlar y dar seguimiento a las actividades profesionales de nivel avanzado, en el grupo ocupacional de servicio al cliente, relacionados con la prestación de servicios oportunos y eficaces, la satisfacción del cliente y la imagen corporativa deseada y centro de averías.

### 3. Principales Ocupaciones

1. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios, eventos, conferencias y notas de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad. Además del diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa, la atención de requerimientos de información planteados a la institución, por los diferentes medios de comunicación, el diseño creativo de material didáctico-divulgativo sobre AyA y su gestión, para la difusión de mensajes de interés institucional tanto a lo interno como a lo externo, la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense, así como de la conservación del recurso hídrico, así como, actividades, planes, programas y proyectos de mapas cartográficos mediante posicionamiento global o georeferenciado con información geográfica y de ordenamiento territorial.
2. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias,



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Ejecutivo Avanzado Servicio al Cliente

Página	2/4
Código	22200

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 2020

normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios, eventos, conferencias, notas de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad. Además del diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa, la atención de requerimientos de información planteados a la institución por los diferentes medios de comunicación, el diseño creativo de material didáctico-divulgativo sobre AyA y su gestión, para la difusión de mensajes de interés institucional tanto a lo interno como a lo externo, la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense, así como de la conservación del recurso hídrico.

3. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente y al control de la calidad de los servicios prestados; además de la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control, seguimiento y resolución de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil.
4. Coordinar, ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y otras acciones relacionadas con la administración del sistema de gestión de averías, inclusión y mantenimiento de datos en el sistema, programación de órdenes de trabajo de reparación e inspecciones previa, la central de radio, así como de coordinación y comunicación de la información que afecta la prestación de los servicios a los clientes, tales como Centro de Control Operacional, línea 800-reporte (call center) y agencias comerciales, entre otros.

#### 4. Factores de Clasificación

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2020-197
Fecha:	Junio 2020

#### 4.1. Dificultad

Ejecuta actividades variadas de acuerdo con metas y objetivos planteados, donde existen precedentes pero que requieren para su desarrollo conocimiento técnico especializado ó profesional en algunas de las áreas de la gestión institucional.

#### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades del proceso en el que participa, generando reprocesos ó atrasos en las mismas.

#### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$100.000,00 hasta US\$500.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o compila los reportes, analiza y genera informes.

#### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, permanentemente debe laborar bajo la presencia de varios factores molestos tales como: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (anormalmente baja ó alta ó cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

#### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos de nivel superior, para brindar y/o solicitar información con el



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo Avanzado Servicio al Cliente

Página	4/4
Código	22200

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 2020

propósito de tomar decisiones sobre políticas ó disposiciones institucionales y/o gubernamentales ó para asesorar en éstas a las autoridades.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades primordialmente de nivel técnico, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel operativo (Acumulativo).

### 4.7. Supervisión Recibida

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

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

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

### 5.2. Experiencia:

Cinco años de experiencia en el ejercicio profesional en actividades relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de actividades y acciones, según los requerimientos del cargo

### 5.3. Requisito Legal:

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

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresamente así lo indique



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo General Servicio al Cliente

Página	1/4
Código	22300

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 2020

## 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente
2. Contraloría de Servicios
3. Comunicación

## 2. Naturaleza de la Clase

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

## 3. Principales Ocupaciones

1. Ejecutar y controlar el trabajo y asignar la herramienta o materiales para las labores de los inspectores y/o las cuadrillas y supervisar la ejecución de órdenes de trabajo de la gestión comercial, la atención de consultas, reclamos o trámites relacionados con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Además de la recepción, verificación y transmisión o digitación de lecturas de consumos registrados por los clientes, análisis y resolución de anomalías de facturación, verificaciones, aplicación de pagos mediante la conectividad, facturación y cobro a clientes de gobierno central, instituciones autónomas, juntas de educación y clientes en general, depuración y actualización de la información del pendiente de cobro en el sistema comercial, cambios modificaciones, exclusiones e inclusiones que procedan a la base de datos de clientes.
2. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios y acciones para una prestación de servicios oportuna y eficaz, orientados al mejoramiento del servicio al cliente y al control de la calidad de los servicios prestados; además de la atención y resolución de las denuncias, casos o consultas tanto de clientes externos como internos, así como la implementación de mecanismos de control, seguimiento y resolución de los problemas o inconformidades presentadas por los clientes, Defensoría de los Habitantes, ARESEP, Municipalidades, otras Instituciones y la Sociedad Civil.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo General Servicio al Cliente

Página	2/4
Código	22300

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 2020

3. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios, eventos, conferencias, notas de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad. Además del diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa, la atención de requerimientos de información planteados a la institución por los diferentes medios de comunicación, el diseño creativo de material didáctico-divulgativo sobre AyA y su gestión, para la difusión de mensajes de interés institucional tanto a lo interno como a lo externo, la evaluación, seguimiento y sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense, así como de la conservación del recurso hídrico.

## 4. Factores de Clasificación

### 4.1 Dificultad

Ejecuta actividades variadas de acuerdo con metas y objetivos planteados, donde existen precedentes pero que requieren para su desarrollo conocimiento técnico especializado o profesional en alguna de las áreas de la gestión institucional.

### 4.2 Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.

### 4.3 Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$20.000,00 hasta US\$100.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Ejecutivo General Servicio al Cliente

Página	3/4
Código	22300

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2020-197
Fecha:	Junio 2020	Fecha:	Junio 2020	Fecha:	Junio 2020

de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o compila los reportes, analiza y genera informes.

#### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, en algunas ocasiones debe laborar bajo condiciones ambientales poco adecuadas, por ejemplo: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

#### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para solicitar y/o brindar información indispensable para realizar trámites de la Institución.

#### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades primordialmente de nivel técnico, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel operativo (Acumulativo)<sup>4</sup>.

#### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante la presentación de informes<sup>5</sup> sobre el trabajo realizado.

4

Se parte de la premisa de que al asignar a un puesto un mayor grado del factor, se está considerando a la vez la posibilidad de ejercer supervisión sobre los colaboradores del nivel anterior. Por ejemplo en el puesto que implica supervisión profesional, podría ser que el Supervisor tenga que ejercer supervisión sobre profesionales, técnicos u operativos.

5

Informe: Descripción de una situación que incluye antecedentes, análisis, conclusiones y recomendaciones.





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

## Manual Descriptivo de Clases Institucionales

# Ejecutivo General Servicio al Cliente

Página	4/4
Código	22300

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 2020

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

#### Grupo B:

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

#### 5.2. Experiencia:

Seis meses de experiencia.

#### Grupo A:

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

#### 5.2. Experiencia:

No requiere experiencia.

#### 5.3. Requisito Legal:

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

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## **Gestor Experto Servicio al Cliente**

Página	1/4
Código	23100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2020-197
Fecha:	Junio 2020

### **1. Áreas de la Gestión Institucional**

1. Servicio al Cliente
2. Comunicación

### **2. Naturaleza de la Clase**

Ejecutar y controlar actividades técnicas, en el grupo ocupacional de servicio al cliente, relacionados con la comercialización, la satisfacción del cliente y la imagen corporativa deseada.

### **3. Principales Ocupaciones**

1. Ejecutar y controlar actividades de la gestión comercial, la atención de consultas, reclamos o trámites relacionados con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Además de la recepción, verificación y transmisión o digitación de lecturas de consumos registrados por los clientes, análisis y resolución de anomalías de facturación, verificaciones, aplicación de pagos mediante la conectividad, facturación y cobro a clientes de gobierno central, instituciones autónomas, juntas de educación y clientes en general, depuración y actualización de la información del pendiente de cobro en el sistema comercial, cambios modificaciones, exclusiones e inclusiones que procedan a la base de datos de clientes.
2. Ejecutar y controlar la implementación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos, investigaciones, estudios, eventos, conferencias, notas de prensa, campañas publicitarias y otras acciones que se ejecuten en AyA en materia de comunicación e imagen corporativa en temas de relaciones públicas, periodismo y publicidad. Además del diseño, emisión y comunicación de boletines de prensa, la atención de requerimientos de información planteados a la institución por los diferentes medios de comunicación, el diseño creativo de material didáctico-divulgativo para la difusión de mensajes de interés



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor Experto Servicio al Cliente

Página	2/4
Código	23100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2020-197
Fecha:	Junio 2020	Fecha:	Junio 2020	Fecha:	Junio 2020

institucional, la sistematización de la opinión pública relacionada con el AyA y su gestión, la educación ambiental y la creación de una cultura entorno al agua, en la población costarricense. Así como el traslado, operación y custodia de materiales, equipos y otros, utilizados para el desarrollo de actividades

#### 4. Factores de Clasificación

##### 4.1. Dificultad

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

##### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades de otros procesos, generando reproceso o atraso en las mismas.

##### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$20.000,00 hasta US\$100.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o compila los reportes, analiza y genera informes.

##### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, en algunas ocasiones debe laborar bajo condiciones ambientales poco adecuadas, por ejemplo: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor Experto Servicio al Cliente

Página	3/4
Código	23100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 2020

sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo.

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona con clientes internos y externos o funcionarios de entidades u organismos para solicitar y/o brindar información indispensable para realizar trámites de la Institución.

### 4.6. Supervisión Ejercida

Es responsable directo por funcionarios que realizan actividades primordialmente de nivel técnico, pero también puede ser responsable de personal que realiza actividades de nivel operativo (Acumulativo)<sup>6</sup>.

### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos o métodos seguidos y/o la presentación de reportes<sup>7</sup>.

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

1. Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o parauniversitaria atinente a la especialidad del puesto o
2. Segundo año aprobado en una carera universitaria o parauniversitaria atinente con la especialidad del puesto y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto o

6

Se parte de la premisa de que al asignar a un puesto un mayor grado del factor, se está considerando a la vez la posibilidad de ejercer supervisión sobre los colaboradores del nivel anterior. Por ejemplo en el puesto que implica supervisión profesional, podría ser que el Supervisor tenga que ejercer supervisión sobre profesionales, técnicos u operativos.

7

Reporte: Presentación de datos en un formato preestablecido.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Gestor Experto Servicio al Cliente

Página	4/4
Código	23100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 2020

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

### 5.2. Requisito Legal:

Incorporación al Colegio respectivo, en los casos en que dicha entidad lo exija para el ejercicio de la actividad.

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor General Servicio al Cliente

Página	1/3
Código	24100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano	Revisado por:	Gestión Capital Humano	Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2020-197
Fecha:	Junio 2020	Fecha:	Junio 2020	Fecha:	Junio 2020

### 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente

### 2. Naturaleza de la Clase

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

### 3. Principales Ocupaciones

Ejecutar actividades de servicios fraudulentos, estudios catastrales y otras actividades de campo comerciales, efectuar el control de calidad de la medición efectuada en los hidrómetros, según el sistema establecido y la lectura de los mismos, así como, ejecutar inspecciones de campo para levantar información y/o verificar datos del cliente, la conexión y la propiedad, así como la ejecución de pruebas de abastecimiento.

### 4. Factores de Clasificación

#### 4.1. Dificultad

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

#### 4.2. Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades del funcionario, son corregidos con rapidez y facilidad en el curso natural del trabajo; generando únicamente reproceso en sus actividades.

#### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por más de US\$3.000,00 hasta US\$20.000,00 (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Gestor General Servicio al Cliente

Página	2/3
Código	24100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 2020

en la ejecución de las tareas y/o por la administración, el traslado o la custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares y/o recopila datos y genera reportes.

#### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, permanentemente debe laborar bajo condiciones ambientales extremas, que implican estar en contacto con aguas residuales.

#### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona frecuentemente con clientes internos para efectuar trámites relacionados con otros procesos de trabajo, o para brindar información disponible en el puesto de trabajo y necesaria para atender los requerimientos de otras dependencias de la Institución.

#### 4.6. Supervisión Ejercida

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

#### 4.7. Supervisión Recibida

Sus actividades se supervisan y evalúan mediante los procedimientos o métodos seguidos y/o la presentación de reportes<sup>8</sup>.

### 5. Requisitos:

#### 5.1 Formación Académica:

1. Bachiller en Educación Media o título equivalente y capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

**Gestor General  
Servicio al Cliente**

Página	3/3
Código	24100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. <b>AJD- 2020-197</b>
Fecha:	Junio 2020

respectivo o

1. Tercer ciclo aprobado de la Educación General Básica o título equivalente y, capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo y seis años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.

**5.2. Requisito Legal:**

Licencia de conducir cuando el cargo lo exija.





Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Oficial Experto Servicio al Cliente

Página	2/3
Código	24100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 2020

### 1. Áreas de la Gestión Institucional

1. Servicio al Cliente

### 2. Naturaleza de la Clase

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

### 3. Principales Ocupaciones

1. Ejecutar actividades comerciales de campo, tales como desconexión y reconexión de servicios morosos o fraudulentos, verificaciones de desconexiones, notificaciones a los clientes sobre cortas, cobro judicial, fraudulencias, instalaciones en pozos, en paja fija, cambios de hidrómetros, cambios de tarifa, entre otras, la distribución de las facturas por concepto de consumo de agua y alcantarillado sanitario.
2. Custodiar y conducir un vehículo liviano destinado al transporte del personal a los lugares asignados.
3. Custodiar, trasladar, entregar y recoger documentos, notificaciones, valores, correspondencias, encomiendas, equipos diversos y materiales a las diversas dependencias tanto internas como externas.

### 4. Factores de Clasificación

#### 4.1 Dificultad

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

#### 4.2 Consecuencia del Error



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano

### Manual Descriptivo de Clases Institucionales

## Oficial Experto Servicio al Cliente

Página	2/3
Código	24100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD- 2020-197
Fecha:	Junio 2020

Los errores cometidos pueden ocasionar trastornos en las actividades del funcionario, son corregidos con rapidez y facilidad en el curso natural del trabajo; generando únicamente reproceso en sus actividades.

### 4.3. Responsabilidad por Equipo, Herramientas, Materiales, Valores y/o Información

Es responsable por US\$3.000,00 o menos (valor mensual promedio) con respecto al equipo, las herramientas y los materiales que utiliza en la ejecución de las tareas y/o por la administración, traslado o custodia de valores en efectivo, títulos u otros similares.

### 4.4. Condiciones de Trabajo

Por las características propias de las labores asignadas al puesto, frecuentemente debe laborar bajo la presencia de varios factores molestos, tales como: humedad, ruidos intensos, olores desagradables, temperaturas extremas (baja o alta o cambios frecuentes de la misma), exposiciones a la radiación solar, lluvia, flujo vehicular o productos químicos, poblaciones marginales riesgosas, alturas de más de diez metros, profundidades de más de metro y medio, aplicación de fuerzas para operar equipos o componentes de un sistema, movilizar y transportar carga de hasta 50 kilos, romper carpeta asfáltica, cavar zanjas o desplazarse a pie o conduciendo un vehículo

### 4.5. Relaciones de Trabajo

Se relaciona frecuentemente con clientes internos para efectuar trámites relacionados con otros procesos de trabajo, o para brindar información disponible en el puesto de trabajo y necesaria para atender los requerimientos de otras dependencias de la Institución.

### 4.6. Supervisión Ejercida

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



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Dirección Gestión del Capital Humano  
**Manual Descriptivo de Clases Institucionales**

## Oficial Experto Servicio al Cliente

Página	2/3
Código	24100

Elaborado por:	Vera Arroyo A Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Revisado por:	Gestión Capital Humano
Fecha:	Junio 2020

Aprobado por:	Acuerdo de Junta Directiva No. AJD-2020-197
Fecha:	Junio 2020

### 4.7. Supervisión Recibida

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

## 5. Requisitos:

### 5.1 Formación Académica:

1. Tercer ciclo aprobado de la Educación General Básica o título equivalente y, capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo o
2. Segundo ciclo aprobado de la Educación General Básica o título equivalente y, capacitación específica acorde con la especialidad del puesto o en su defecto certificación o constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con el puesto

### 5.4 Requisito Legal:

Licencia de conducir cuando el cargo lo exija.